

PROJET D'ETABLISSEMENT 2016 – 2020 CHRS



Service d'Accompagnement
des Familles en Difficulté

Centre d'Hébergement
et de Réinsertion Sociale

8 cours Fénelon
24 000 Périgueux
Tél. 05 53 53 93 33
Fax. 05 53 35 04 87
Mail : chrs@safed24.fr

SOMMAIRE

Avant-propos :

I – Présentation du CHRS :	- 2 -
I - 1 Repères historiques	- 2 -
I - 2 Projet associatif & Principes d'intervention	- 3 -
I - 3 Environnement	- 5 -
- Données socio-économiques de la Dordogne	- 5 -
- Politiques sociales	- 7 -
- Autres cadres réglementaires	- 7 -
I - 4 L'infrastructure	- 8 -
I - 5 Les publics accueillis	- 9 -
- Le public accueilli en hébergement d'urgence	- 9 -
- Le public accueilli en hébergement d'insertion	- 10 -
- Evolutions des publics et des problématiques	- 10 -
II – Principes d'intervention et compétences mobilisées :	- 11 -
II - 1 L'accueil au CHRS et la contractualisation	- 11 -
- L'urgence	- 11 -
- L'insertion	- 11 -
- Le contrat de séjour	- 12 -
- Le bilan initial	- 12 -
- Contrat d'Accompagnement Personnalisé (CAP)	- 12 -
- Avenants	- 12 -
- Résiliation du contrat de séjour	- 12 -
- Participation financière	- 12 -
II - 2 Accompagnement social	- 13 -
- L'accompagnement social individualisé	- 13 -
- Les activités collectives	- 14 -
II - 3 Le droit des usagers	- 15 -
- L'information aux usagers	- 16 -
- La participation	- 16 -
- Constitution, transmission et archivages des dossiers résidents	- 17 -
- Gestion de la bientraitance	- 18 -
II - 4 Les outils	- 18 -
- Les réunions	- 18 -
- Le partenariat et le travail en réseau	- 20 -
- La communication (site, extranet...)	- 21 -
- Evaluation et démarche qualité	- 22 -
II - 5 Les ressources humaines	- 24 -
- Composition et qualifications de l'équipe	- 24 -
- Fonctions, responsabilités et délégations	- 24 -
- Entre interdisciplinarité et pluridisciplinarité	- 25 -
- Le Management	- 26 -
- La formation	- 26 -
- L'accueil de stagiaires	- 27 -
III – Objectifs d'évolution :	- 28 -
- Ajustement aux besoins	- 28 -
- Développement de la transversalité	- 33 -
- Plan d'action	- 32 -
- Fiches actions	- 35 -

Projet d'établissement CHRS 2016-2020

Avant-propos :

Conformément à la législation du secteur (Article L.311-8 du CASF) et aux recommandations ANESM « Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service », l'équipe du CHRS SAFED a évalué son projet d'établissement 2010-2014 et la mise en œuvre des actions projetées sur cette période.

Dans le cadre de l'Article L.312-8 du CASF, Annexe 3-10 du CASF, le SAFED a réalisé ses évaluations internes et externes.

Le CHRS SAFED est titulaire d'un agrément en date du 28 juin 1985 pour la gestion de 35 places et d'une extension d'agrément de 28 places en date du 4 juillet 2013. La Préfecture de Dordogne habilite ainsi le CHRS pour 55 places d'insertion et 8 places d'urgence.

Afin de procéder à la réflexion et à la réécriture du projet pour la période 2015 à 2019, l'équipe a constitué un Comité de Pilotage, sous la responsabilité de la Directrice. Des groupes de travail pluridisciplinaires ont étudié les divers axes du projet et la mise en commun a été validée par l'ensemble des salariés. La rédaction a été finalisée et mise en validation auprès du Comité de pilotage avant d'être présentée pour approbation au Conseil d'Administration en date du 11 avril 2016.

I – Présentation du CHRS :

I - 1 Repères historiques

- En 1978 un Centre Provisoire d'Hébergement (CPH) est installé dans des logements HLM au Gour de l'Arche pour l'accueil de réfugiés : le Centre d'Accueil Régional d'Apatriés Réfugiés et Déplacés. En 1985, Monsieur Roland Dumas (Ministre et député de la Dordogne) inaugure le Centre Départemental d'Accueil et de Réinsertion Sociale au 42 rue des Deux-Ponts à Périgueux. L'arrêté du 28 juin 1985 autorise le CEDARS à créer un CHRS de 31 lits.
- L'Association est dissoute en 1987 et remplacée par l'Association SAFED (Secours Aux Familles En Difficulté), afin de développer une action en faveur des publics démunis et en situation d'exclusion.
- En 1989, une étude est conduite avec le CRAES (Comité Régional Aquitain d'Education pour la Santé) sur les problématiques de santé des personnes accueillies au sein du CHRS et notamment les personnes bénéficiaires du RMI. Des constats tirés de ce travail en partenariat avec une infirmière de l'hôpital, les éducateurs et le CRAES aboutissent à une proposition faite au Département de créer un service d'accompagnement santé. Le Conseil Général conventionne avec l'Association pour créer le service RMI Santé en 1990.
- En 1991, pour répondre aux difficultés de logement au sortir du CHRS, l'association met en place de la location/sous-location avec pour visée la concrétisation d'une Agence Immobilière à vocation sociale... Durant toute cette période, le CHRS est sollicité par la Préfecture pour l'accueil des personnes qui font l'objet d'une expulsion.
- En 1996, l'Association ouvre deux résidences : une résidence sociale à Périgueux et une résidence à Bergerac. Cette dernière fermera ses portes en juin 2003. En 1997, le SAFED devient co-gestionnaire du numéro vert des sans abri : le 115. Cette cogestion est partagée avec l'association ASD. Le CHRS SAFED réceptionne les appels pour 85 % du temps.
- En 1998, l'Association ouvre un service de tutelles sur l'ensemble du département.

- 2007 voit la révision des statuts, l'Association modifie son appellation et devient « Service d'Aide aux Familles En Difficulté » et fête ses vingt ans. La résidence sociale entre dans le dispositif Maison Relais. Elle a une capacité de 34 places.
- Le 14 décembre 2009, l'association SAFED signe un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens avec la Préfecture de la Dordogne et le CHRS passe à 35 places.
- En décembre 2010, le SAFED à participer à la création du SIAO, Service Intégré d'Accueil et d'Orientation en partenariat avec les autres CHRS de la Dordogne.
- Le 28 novembre 2011, la Préfecture de Dordogne confie les femmes et enfants victimes de violences, hébergés jusque-là par une association en liquidation. La capacité du CHRS passe alors à 63 places.
- L'association s'implique dans la politique de la ville et conventionne avec la ville de Périgueux dans le cadre du Projet de Réussite Educative. Impliquée aussi dans la prévention, l'association co porte des projets : colloques, formations...
- L'association est labellisée Iso 9001 en décembre 2011.
- Le Conseil d'Administration réécrit son projet associatif début 2013 et acte la nouvelle dénomination de l'association : Service d'Accompagnement des Familles En Difficulté.
- Le 3 juin 2013, l'association ouvre un lieu d'accueil de jour à destination des femmes victimes de violences, l'Îlot Femmes.
- Janvier 2016, l'association ouvre un centre de formation.

I - 2 Projet associatif & Principes d'intervention

L'Association est composée d'un petit groupe d'adhérents. Ces adhérents sont des personnes physiques ayant une sensibilité sociale et/ou une expérience associative, qui sont cooptées.

Sans orientation politique, ces adhérents sont porteurs d'une « utopie sociale » et défenseurs d'une cause militante.

Le fonctionnement associatif est basé sur la séparation des pouvoirs, à savoir :

- le pouvoir d'orientation et de supervision globale, incarné par le Conseil d'Administration et communément qualifiés de GOUVERNANCE.
- le pouvoir exécutif, incarné par la direction (et dont l'étendue est décrite dans le Document Unique de Délégation) et communément qualifié de DIRIGEANCE.

Les membres du Conseil d'administration sont soumis à un devoir de discrétion, voire de secret concernant les informations relatives aux usagers, avec interdiction d'accès aux dossiers individuels. Cependant, selon les besoins (ex. : mise en œuvre du projet associatif), certaines informations pourront être partagées avec les professionnels ou les usagers.

Les membres du Conseil d'administration sont solidaires des décisions qui sont prises en son sein.

Les objectifs que poursuit l'association sont déclinés en « projets », pilotés par les membres du Conseil d'administration. Ces objectifs sont :

- A. Continuer à travailler à l'efficiencia de la gestion
- B. Développer le territoire d'intervention
- C. Renforcer les relations partenariales et la communication externe
- D. Proposer des réponses aux besoins

Le nouveau projet associatif élaboré en 2013 vise à clarifier les programmes d'actions des années à venir et s'inspire de valeurs associatives fortes.

« - Le respect de la personne et de sa dignité est indissociable du travail auprès des populations fragilisées et en rupture sociale. Ces valeurs traduisent une philosophie de l'action incluant le respect de l'identité des publics et le principe de laïcité.

- Le respect de la parole et de la demande de l'utilisateur est nécessaire pour illustrer le respect et la dignité de la personne. Ceci le positionne comme un être de droit et de liberté dont la parole doit être reconnue et entendue.

- La reconnaissance des droits fondamentaux de la personne et son inscription dans un espace de droits, devoirs et obligations : les personnes sont informées de leurs droits, l'accompagnement privilégie l'adhésion et leur participation active au projet et sollicite leur responsabilisation sur les démarches contractualisées.

- L'écoute est une valeur inhérente au travail social. Elle vise à inscrire le sujet dans une capacité à exprimer sa situation et à lui donner du sens. Ceci exige une compétence professionnelle (l'écoute active et empathique) qui permet de restaurer la personne dans un statut de sujet, capable de trouver un soutien et une aide face à sa demande et à ses besoins.

- La qualité de l'accueil favorise une relation de confiance entre l'utilisateur et les professionnels. Il s'agit pour nous de développer des compétences autour de la fonction d'accueil pour favoriser la relation d'aide et de soutien aux publics, tant dans ses aspects techniques (téléphonique...) que relationnels (écoute, entretiens...). C'est grâce à un accueil pensé et de qualité que l'accompagnement peut se faire sur des bases saines et confiantes.

- La reconnaissance de la personne dans son individualité et sa singularité est dès lors possible. Cette reconnaissance permet de valoriser la confiance en soi et les potentialités à mobiliser pour restaurer divers liens sociaux. L'accompagnement doit s'appuyer sur les deux facettes constitutives de la personne : soi et le rapport au monde. Le projet individualisé sera un outil de référence tout au long de l'accompagnement proposé.

- Un respect des professionnels contribue à favoriser un travail cohérent et complémentaire au service de la qualité de l'accompagnement personnalisé. Ainsi, le respect mutuel usagers / professionnels et entre professionnels (éducateurs, veilleurs de nuit, secrétaire, direction...) est au service d'un climat de confiance. La prise en compte de ce que fait l'autre, les échanges autour des pratiques, un travail concerté sur les problématiques et les choix des accompagnements mis en œuvre, etc., doivent contribuer à une plus-value de l'action éducative dispensée.

- Un travail de partenariat est nécessaire pour une action en faveur des plus démunis et en grande détresse sociale. Il doit s'appuyer sur un repérage précis des zones de compétence ainsi que les ressources externes (partenariat, réseau...) pouvant être mobilisées pour proposer des réponses adaptées. Cette dynamique de travail est à développer en interne au sein de l'équipe du SAFED et auprès des institutions / acteurs externes. »¹

Le Conseil d'administration du SAFED souhaite que La mise en œuvre de ces valeurs se traduise par des organisations et des pratiques de qualité.

Le CHRS œuvre dans le respect de ces principes associatifs. Dans le même temps, l'équipe s'appuie sur les recommandations de l'ANESM, à savoir :

« Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale »

« La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre »

« Les attentes de la personne et le projet personnalisé »

¹ Statuts et projet associatif SAFED

« Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance »

« Ouverture de l'établissement à et sur son environnement »

« Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale »

« Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées »

« Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement »

« Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux »

L'ensemble des procédures, qu'elles soient transversales à l'association ou particulières au CHRS, garanti aussi une équité de traitement des situations et une qualité de prise en charge des usagers.

I - 3 Environnement

- Données socio-économiques de la Dordogne

La population²

Le territoire de la Dordogne est l'un des moins urbanisés d'Aquitaine et présente l'une des plus faibles densités de population (environ 48 habitants au Km² contre 78 en Aquitaine).

La part des personnes âgées de 75 ans ou plus est supérieure à celle observée dans les autres territoires. A l'inverse, la part des jeunes de moins de 25 ans est inférieure à celle observée dans l'Aquitaine et en France.

La croissance démographique est aussi moins marquée que dans les autres départements et inférieure à la moyenne nationale. La fécondité est toutefois supérieure dans le département à la moyenne régionale, mais inférieure à la moyenne nationale.

La proportion des familles monoparentales est proche de la moyenne régionale. Il en est de même pour l'emploi précaire et les bénéficiaires de la CMU complémentaire. La part des jeunes en famille monoparentale est plus élevée dans les zones urbaines (Périgueux, Sarlat, Bergerac).

Le territoire du Grand Périgueux se distingue des autres territoires avec une part plus élevée de jeunes en familles monoparentales. Le pourcentage d'emplois précaires y est également élevé.

L'emploi³

Les emplois salariés sont essentiellement orientés vers les services (62 %). Toutefois, l'industrie et le commerce représentent chacun 14 % des emplois, la construction 8 %. Les trois secteurs dominant sont la fabrication de denrées alimentaires (Fromarsac, Martine spécialités, Sobeval sont les principaux établissements), le travail du bois, les industries du papier (papeteries de Condat) et la fabrication de produits minéraux non métalliques (Socat, Polyrey, KSB). Quelques entreprises de l'industrie du luxe sont présentes sur le territoire (Repetto, Hermes).

² Territoire de santé de Dordogne- DRS Aquitaine-octobre 2012

³ INSEE 2012

La moitié de la population de Dordogne vit dans un ménage qui déclare un revenu fiscal inférieur à 16 700 euros par unité de consommation. Un habitant sur six, vit en dessous du seuil de pauvreté. Plus de 11 000 personnes perçoivent le RSA.

Les exploitations agricoles sont en diminution mais plus grandes en superficie. Les productions agricoles sont sources d'activités saisonnières (foies gras, cueillette des fruits, viticulture).

Le tourisme fait aussi appel au travail saisonnier notamment dans le Périgord Noir (Sarlat).

Le logement⁴

Le parc social est de 13614 logements dont 8184 en collectif. La part des grands logements (4 à 5 pièces ou plus) est de 5839 logements, les petits logements (1 à 2 pièces) sont au nombre de 2460. Les T 3 sont les plus nombreux à savoir 5313 logements.

Le parc est relativement âgé : 3388 sont construits avant 1969. Un effort de construction apparaît dans les années 70 et jusqu'en 1990, soit 5225.

Sur Périgueux, les principaux pourvoyeurs de logements sociaux sont au nombre de 3. Le parc le plus important est détenu par l'Office municipal Périgueux Habitat.

Le parc est vétuste ou en cours de rénovation. On note une importante vacance.

Quelques opérations de construction sont en cours de livraison mais le loyer est souvent élevé pour des populations défavorisées. Il est à noter la faiblesse de logements conventionnés « très social » qui s'explique par le niveau d'aide peu incitatif pour les privés.

En matière sociale, un PDALPD en lien avec le Plan Départemental d'Hébergement et d'Insertion (PDHI) et couvrant la période de 2012 à 2017 fixe les orientations générales en matière de développement de l'offre locative adaptée aux besoins des ménages.⁵

Les déplacements⁶

Le réseau routier en Dordogne est très dense. Les routes nationales comptent 225 km et les routes départementales 5090 km. Il existe également un maillage très important de voiries communales.

L'autoroute A89 Bordeaux / Clermont Ferrand /Lyon (138 km en Dordogne) a un impact sur le développement de l'activité économique du Département (création de zones artisanales aux sorties d'autoroute ...). Elle participe au désenclavement du territoire départemental à l'échelle interrégionale.

Un réseau ferré permet des temps de parcours limités et des fréquences de navettes entre les grands centres urbains.

Le Département compte 2 aéroports qui permettent d'assurer la liaison Bergerac / Périgueux / Paris.

Il existe un réseau de transport urbain dans les grandes agglomérations du Département : Péribus sur le Grand Périgueux, les transports urbains bergeracois à Bergerac, 3 lignes de transport de bus sur Sarlat. Des services à la demande de certaines communes/intercommunalités existent.

⁴ Répertoire du parc locatif social au 1^{er} janvier 2014

⁵ Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées de Dordogne 2012-2017- 8 août 2012

⁶ PDH Dordogne

Chaque habitant de Dordogne peut avoir accès à des services de transport de bus, grâce au réseau Transpérigord mis en place par le Département. Ce service permet à chaque habitant, par l'achat d'un ticket au tarif unique, de pouvoir se déplacer sur le département selon un maillage organisé autour de 10 lignes régulières, dont 3 lignes mises en accessibilité.

En ce qui concerne les réseaux de desserte scolaire: il existe près de 550 circuits organisés et gérés par les territoires de Dordogne permettant ainsi l'accès de 18 000 élèves aux établissements dédiés de la maternelle au lycée.

- Politiques sociales

Le CHRS est régi par le Code de l'Action Sociale et des Familles et notamment les articles L312.1.8), L 313-1 à 313-6, L 313-18 et L 345-1.

Les décrets n° 2001-576 du 3 juillet 2001 relatif au fonctionnement et financement des CHRS, n° 2003-1135 du 26 novembre 2003 relatif aux modalités d'autorisation, de création, de transformation ou d'extension des établissements et services régissent aussi le secteur d'activité.

Les circulaires du 19 mars 2007 n° DGAS/1A/LCE/2007/90 régissant l'hébergement d'urgence et la continuité de prise en charge des personnes sans abri, la Circulaire n° DGCS/1A/2010/271 du 16 juillet 2010 relative au référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement, d'insertion, la circulaire n° DGCS/SD2A/2011/282 du 12 juillet 2011 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance, au développement de la bientraitance dans les établissements et services sociaux relevant de la compétence des services déconcentrés de la cohésion sociale et à la compétence du représentant de l'Etat dans le département au titre de la protection des personnes, la Circulaire n° DGA 5/SD 2 n° 2002-265 du 30 avril 2002 relative au renforcement des procédures de traitement des signalements de maltraitance et d'abus sexuels envers les enfants et les adultes vulnérables accueillis dans les structures sociales et médico-sociales sont autant de textes éclairant les exigences et la responsabilité du secteur médico-social en général et des CHRS en particulier.

La loi 2002-2 rénovant le secteur est aussi un élément essentiel à la prise en charge des usagers.

La circulaire dite « APPARU » du 13 janvier 2012 relative à "la mise en œuvre opérationnelle du logement d'abord" intègre la notion de Service Intégré d'Accueil et d'Orientation.

Le CHRS est aussi intégré dans les divers schémas hébergement, logement, urgence, instruits dans le cadre départemental, régional et national.

Le futur diagnostic à 360° sera vraisemblablement aussi un outil important à prendre en compte dans le cadre du projet mais à ce jour, il n'est pas encore élaboré.

- Autres cadres réglementaires

Livret d'accueil : Article L.311-4 du CASF, Circulaire DGAS n°2004-138 du 24 mars 2004

Règlement de fonctionnement : Art L 311-7 du CASF, L 311- 33 et suivants

Charte : Article L.311-4 du CASF, Arrêté du 8 septembre 2003

Contrat de séjour et CAP : Article L.311-4 du CASF, Décret n°2004-1274 du 26 novembre 2004, Article D311 du CASF

Participation des usagers : Article L311-6 du CASF, Décret n°2005-1367 du 2 novembre 2005, Article D311-3, Article D311-5, Article D311-8 et suivants, Article D311-32-1

Dossier de l'usager : Loi n°78-753 du 17 juillet 1978 (version consolidée au 14 juin 2006), Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, Guide DGAS : Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée.

Information des usagers : Article L.311-5 du CASF, Décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003, relatif à la diffusion auprès des usagers des établissements sociaux et médico-sociaux, d'une liste de personnes qualifiées, auxquelles peut faire appel toute personne prise en charge par ces établissements, en vue de l'aider à faire valoir ses droits. Décret n°2016-404 du 4 avril 2016 relatif à l'information des personnes prises en charge dans les centres d'hébergement et de réinsertion sociale.

RH : Article D.312 -37 du CASF, Article D.312 -49 du CASF, Article D.312 -59-6, Article L1111-7 et L1111-8 du code de la santé publique, Article L6321-1 du code du travail

Sécurité des biens et personnes : Article L311-3 1° du CASF, Article GE4 et GE5 - Arrêté du 25 juin 1980 Article R. 123-51 du code de la construction et de l'habitation, portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les Établissements Recevant du Public (ERP).

I - 4 L'infrastructure

Le CHRS est agréé pour 63 places, 47 places sont réparties sur 13 appartements diffus dans différents quartiers de la ville de Périgueux et 16 places sur 10 studios (et duplex) en regroupé sur un immeuble du centre de la ville, au 8 cours Fénelon. Sur le regroupé, 8 places (soit 5 studios) sont réservées à l'hébergement des personnes en urgence.

Dans le cadre de la prise en charge et de l'hébergement des personnes par le CHRS, le logement est un élément très important. Il s'agit pour nous de proposer un espace sécurisant, adapté au mieux à la composition familiale, bien équipé, permettant ensuite de travailler avec les familles sur leurs autres problématiques. Les dimensions de logement privatif, de respect de l'intimité et de la dignité de la personne sont des principes moteurs dans la mise en œuvre des pratiques de l'équipe.

Pour cela nous disposons en regroupé, répartis sur trois étages, de 8 studios et 2 duplex, meublés et équipés, (Kitchenette, wc, salle de bain avec douche). Au rez-de-chaussée de l'immeuble, les résidents bénéficient d'une salle commune avec télévision et bibliothèque, d'une cuisine équipée (pour des ateliers collectifs), de sanitaires, d'une buanderie, d'un espace de jeux pour les enfants situé dans le hall d'entrée, ainsi que d'un espace informatique équipé d'un ordinateur connecté à internet.

En diffus, les résidents du CHRS occupent aussi : 1 T5, 3 T4, 8 T3 et 1 T2, meublés et équipés. Tous les résidents qui occupent ces appartements bénéficient d'une adresse postale et d'une boîte aux lettres, mais qui sont toutes regroupées au n°8 cours Fénelon (pour plus de sécurité et de confidentialité pour les personnes victimes de violences intrafamiliales). Les résidents de ces appartements peuvent aussi utiliser les espaces communs cités ci-dessus. En termes de sécurité, tous les immeubles ont des accès sécurisés par interphone et tous les appartements sont équipés d'un téléphone. Du personnel est présent 24h sur 24 et 365 jours par an sur l'immeuble du 8, cours Fénelon.

Pour le fonctionnement du CHRS et les accompagnements socio-éducatifs, l'établissement dispose sur l'immeuble du cours Fénelon : d'une salle d'attente (dans le hall d'entrée), d'une cuisine, de sanitaires, de locaux techniques, d'une salle de réunion (c'est aussi la salle commune des résidents) et de 4 bureaux équipés : un pour l'accueil et le secrétariat, un pour l'accompagnement des personnes hébergées sur les places d'urgence, un pour le Chef de service et un partagé entre la maîtresse de maison et le personnel éducatif. Les personnels utilisent aussi 4 autres bureaux équipés et ponctuellement une salle de réunion qui se trouvent dans l'annexe : les locaux du siège de l'association au 8 -10, place Francheville.

Il est à noter que dans le cadre des accompagnements et des activités, le CHRS dispose de deux voitures et d'un véhicule 9 places qui appartiennent au SAFED.

I - 5 Les publics accueillis

Le CHRS dispose de 23 appartements permettant d'accueillir, dans de bonnes conditions, 23 ménages, pour 63 places. 5 logements sont réservés à l'urgence (2 tout public et 3 réservés aux femmes victimes de violences avec ou sans enfant), les autres (18), sont pour l'insertion.

- Le public accueilli en hébergement d'urgence

Le CHRS permet aux personnes accueillies sur les places d'urgences, une durée maximum d'hébergement de 3 mois.

En moyenne 90 personnes par an, sont hébergées en urgence sur le CHRS du SAFED, dont 35% à 45% d'enfants. 80% des personnes adultes accueillies dans le cadre d'un hébergement d'urgence, sont des femmes.

Sur ce pourcentage, entre 60 et 80% sont victimes de violences. Ces chiffres s'expliquent par nos modalités d'accueil qui stipulent que 3 des 5 studios d'urgence sont réservés à des femmes victimes de violences.

Il n'y a pas de profil type des femmes et des hommes hébergés en urgence. Tous les âges et toutes les origines (sociales, géographiques et ethniques) sont représentés.

Il est possible de dégager quelques tendances lorsque l'on observe les chiffres sur plusieurs années, par exemple la grande majorité des personnes accueillies sont de nationalité française (autour de 70%) et sont soit sans ressources soit bénéficiaires de minimas sociaux.

Mais d'une manière générale il est compliqué, voire impossible, de catégoriser le public hébergé en urgence.

Par exemple la tranche d'âge 18-25 ans représente 43% des personnes accueillies en 2015, mais seulement 18% en 2014, ou encore il y a eu 6 enfants hébergés en 2015, mais 25 en 2014 : Pourquoi de telles variations d'une année à l'autre ? Nous n'avons pas d'explications à cela, à moins d'étudier les données de manière globale et exhaustive, d'un point de vue Départemental, Régional, et National, et sur une période significative.

Cependant, un point commun entre toutes et tous est l'isolement social et/ou familial ainsi que les difficultés économiques. Cet isolement explique le recours à un hébergement d'urgence. Il n'y a ni réseau ni soutien assez fort pour éviter l'appel au 115. Un parcours de vie difficile au sein d'une famille défaillante, d'une famille d'accueil ou d'une institution est aussi un point commun à la quasi-totalité des personnes accueillies en urgence.

Ces deux points sont, bien entendu, étroitement liés. C'est toujours dans l'enfance et l'adolescence que se trouvent les origines de l'isolement social et affectif de l'adulte.

Ce schéma ne s'applique pas forcément aux femmes étrangères que nous accueillons au SAFED, pour lesquelles l'isolement a d'autres raisons, telles que le déracinement (pour des motifs économiques ou en lien avec une demande d'asile, ...) et la rencontre avec un conjoint violent.

La plupart des personnes accueillies en urgence au SAFED sont dans des situations que l'on peut qualifier de complexes, parce qu'elles font suite à des violences et que cela sous-entend un état psychologique fragile en plus d'une situation administrative précaire.

Le CHRS étant la seule structure sur le secteur de Périgueux à proposer un hébergement d'urgence en continu dans des studios individuels, l'orientation des usagers, sur notre établissement, se fait généralement au profit de personnes repérées dans le cadre de la veille sociale, pour lesquelles un hébergement dans une structure plus « traditionnelle » (fermeture en journée, accueil collectif, accompagnement social à minima) est difficilement envisageable, généralement du fait d'une problématique de santé importante, ou d'une fragilité psychologique avérée.

Cet état de fait se confirme d'années en années et il est corroboré par le fait que le nombre de nos accueils diminue, tandis que la durée des séjours s'allonge.

En effet, la durée du séjour est liée aux problématiques rencontrées, ainsi, plus la situation est complexe, plus la durée d'hébergement augmente, car il est nécessaire de trouver une solution la plus adaptée à la situation de la personne.

- Le public accueilli en hébergement d'insertion

La majeure partie des personnes accueillies au CHRS SAFED sont des familles monoparentales et des femmes victimes de violences, ayant des situations administratives complexes (demandes de titre de séjour, démarches juridiques). La plupart des usagers ont peu de réseau sur lequel s'appuyer. En effet, un grand nombre d'entre eux ont vécu une rupture familiale ou perte de droits suite à une séparation conjugale ou un déménagement. Plus de la moitié des personnes accueillies sont des enfants (moins de 18 ans). Ce constat nécessite un accompagnement spécifique en termes de parentalité.

Les usagers ont peu ou pas de ressources. Ceux qui en ont, sont bénéficiaires des minimas sociaux.

Nous avons pu observer que le niveau de qualification des résidents varie entre le brevet des collèges et l'obtention d'un CAP ou d'un BEP. Certains résidents ont des diplômes reconnus seulement dans leur pays d'origine.

En matière d'insertion professionnelle, 4 personnes sur 5 sont sans emploi à leur arrivée au CHRS. De plus, elles sont confrontées au problème de la mobilité et à la barrière de la langue.

Le délai d'attribution de logement autonome, les problèmes administratifs, l'absence d'emploi, la composition familiale et la prise en charge spécifique des femmes victimes de violences entraînent un allongement de la durée moyenne de séjour (en moyenne 9 mois actuellement).

Ces nouvelles caractéristiques impactent sur les objectifs généraux du service. L'accompagnement plus lourd, plus long, les complexités administratives mettent en exergue la nécessité de poursuivre et de renforcer les partenariats.

- Evolutions des publics et des problématiques

En cinq ans l'hébergement sur le CHRS (urgence et insertion) pour raison de violences intrafamiliales a été multiplié par 5, passant de 11% à environ 70%. Cela est directement lié à la reprise par le CHRS SAFED fin 2011, de l'activité d'accueil des femmes victimes de violences qui était précédemment fait par l'association SOS FEMMES.

Les démarches administratives de plus en plus complexes et la nécessité de prendre en compte la souffrance psychologique de ces femmes a eu un impact sur la durée de prise en charge qui est passée de 6 à 9 mois.

Concernant l'âge des résidents, la part des 18/25 ans et des 25/45 ans hébergés au CHRS est stable.

Par contre, le nombre d'enfants hébergés est en net progression passant de 40% à 60% de la population accueillie. Ces chiffres sont en lien avec la composition familiale des personnes accueillies puisque le pourcentage de personnes seules est passé de 40 à 25 en 5 ans au profit des familles monoparentales qui elles sont passées de 40 à 59%. Ces chiffres sont là encore en lien avec les missions nouvellement confiées au CHRS. En effet, des familles monoparentales ont pu bénéficier de places dédiées à des couples sans enfant ou des personnes seules.

En ce qui concerne les ressources, la majorité des personnes accueillies ont déjà réalisé les démarches d'ouvertures de droits, ce qui leur octroie l'accès aux minimas sociaux ou l'ARE après une période d'emploi. Les personnes sans ressources sont principalement les moins de 25 ans qui ne bénéficient pas du RSA et les personnes ne possédant qu'un titre de séjour de courte durée. On note en 2013 une forte augmentation des personnes avec ressources. Ceci est dû à un accueil de familles monoparentales qui ouvrent des droits de manière systématique.

Sur le plan des situations professionnelles et du niveau de qualification, sur 5 ans, le nombre de personnes sans emploi reste conséquent (79%). De plus, le niveau de qualification des personnes accueillies a nettement diminué (le nombre de personnes ayant arrêté leurs études en 3ème a quintuplé en 5 ans). La situation économique du département ne facilite pas la reprise d'une activité malgré le développement partenarial mis en place par le CHRS (IAE et autres partenaires).

Concernant l'origine géographique des personnes accueillies, on note qu'elles sont majoritairement de l'agglomération du Grand Périgueux 70%.

Toutes ces données nous permettent de confirmer que l'entrée au CHRS n'est pas uniquement conditionnée par l'absence de ressources financières mais bien à une problématique sociale souvent complexe, ce qui entraîne une augmentation des durées d'accompagnement.

II – Principes d'intervention et compétences mobilisées :

II - 1 L'accueil au CHRS et la contractualisation

L'orientation est faite de façon exclusive par le « 115 » pour les places d'urgence et par le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation « SIAO24 » pour les places en insertion. Le CHRS peut refuser une prescription, à condition de justifier ce refus. L'admission dépend de divers critères passant par les problématiques des demandeurs, la possibilité d'accompagnement au regard des compétences en interne, l'équilibre de la structure (risques de ghettoïsation, violences, addictions), les critères réglementaires (personnes en situation régulière sur le territoire, par exemple).

- L'urgence : accueillir, protéger, écouter, informer, orienter.

L'hébergement d'urgence répond à une nécessité de mise à l'abri de courte durée, immédiate et inconditionnelle (non subordonnée à l'engagement de la personne à s'inscrire dans une démarche d'insertion). Il permet à la personne de se « poser », de faire le point et de commencer à faire émerger un projet en respectant son rythme.

- L'insertion : accueillir, écouter, évaluer, proposer, orienter, accompagner.

La prestation d'insertion consiste à accueillir et accompagner, à moyen terme, les personnes en grandes difficultés sociales, en vue de les aider à accéder ou retrouver leur autonomie personnelle, sociale et professionnelle. L'hébergement en insertion est subordonné à l'engagement des personnes dans une démarche d'insertion, ainsi qu'au règlement d'une participation financière pour ceux qui ont des ressources.

Depuis le dernier projet d'établissement, le CHRS SAFED a amélioré les outils de contractualisation qui déterminent les bases de l'accompagnement individualisé proposé à chaque résident. Ils sont les piliers et des leviers essentiels à l'insertion. Pour chaque nouvel arrivant, un référent est nommé parmi les personnels éducatifs. Ce référent sera l'interlocuteur privilégié de la famille pour toute la durée de son séjour. Il sera aussi le garant des écrits éducatifs et administratifs qui jalonnent l'accompagnement social des résidents au sein du CHRS. La durée de prise en charge varie en fonction des besoins et du rythme de la personne. Cependant, chaque avenant au contrat de séjour est limité à une durée maximale d'un mois, afin qu'une réévaluation des objectifs puisse être régulière et conforme au cheminement de la personne et à l'évaluation de sa situation.

- Le contrat de séjour

Il est signé dans les trois jours suivant l'entrée dans l'établissement. Le chef de service, par délégation de la direction est chargé de cette démarche. Il permet de présenter l'Association, le règlement de fonctionnement, la charte des droits et des libertés de la personne accueillie et le livret d'accueil. Le résident peut manifester son adhésion aux propositions et démarches qui lui sont soumises. Ce contrat à une durée de validité de 6 mois mais il est renouvelable.

- Le bilan initial

15 jours maximum après l'admission, le référent effectue plusieurs entretiens avec le résident afin de mieux le connaître, ainsi que son parcours, analyser ses besoins, ses demandes, ses capacités et définir avec lui, les grands axes de son projet d'insertion.

- Contrat d'Accompagnement Personnalisé (CAP)

Il est signé 8 jours après le bilan initial. Le Contrat d'Accompagnement Personnalisé (CAP) précise les objectifs et les modalités d'actions à mettre en œuvre par le résident. Les objectifs doivent être concrets, évaluables et atteignables, s'appuyant sur les potentiels et compétences des usagers.

- Avenants

L'avenant au contrat : le CAP est réactualisé chaque mois, sous forme d'un avenant après évaluation et bilan du précédent contrat. Le contenu est repris en réunion d'équipe. Cela permet à l'équipe éducative, à la direction et à l'encadrement, d'évaluer la pertinence, l'efficacité et la qualité de l'accompagnement social et d'échanger sur les pratiques.

- Résiliation du contrat de séjour

Par le résident :

- ✓ En cas de départ à l'initiative du résident, il n'y a pas de préavis, mais le résident doit informer la direction.
- ✓ Le résident doit informer le personnel de l'établissement de toute absence d'une nuit ou plus. Sur les places d'insertion, toute absence non signalée, de plus de trois nuits, est considérée comme un départ et fait l'objet d'une libération de la place.

Par l'établissement pour les motifs suivants :

- ✓ Tout résident cessant de remplir les conditions d'admission dans l'établissement.
- ✓ Lorsque l'état de santé d'un résident ne permet plus son maintien au sein du CHRS, l'établissement prendra les mesures qui s'imposent en fonction de la situation, après avis médical.
- ✓ Manquement grave et/ou répété au règlement de fonctionnement. Des « exclusions » peuvent être prononcées soit de façon immédiate par les personnels présents (pour des faits de mise en danger des personnes et des biens), soit de façon différée après entretien avec le personnel éducatif. Ces ruptures de contrats sont systématiquement visées par la Direction. En lien avec le 115 ou le SIAO24, une réponse est étudiée et proposée dans la mesure du possible.

- Participation financière

Le montant de la participation financière est fixé par le Préfet de Région, sur la base d'un barème qui tient compte notamment des ressources de la personne ou de la famille accueillie et des dépenses restant à charge pendant la période d'accueil. Il prévoit également qu'un minimum de ressources soit laissé à la disposition de la personne ou de la famille, après acquittement de sa participation.

Cette participation qui a valeur pédagogique doit être mise en corrélation avec l'apprentissage ou le réapprentissage à la gestion du budget personnel ou familial.

En application de ces dispositions, l'arrêté du Préfet de Région en date du 16 mars 2011 établit le barème servant de base de calcul des participations, comme suit :

Pas de participation pour les personnes sans ressources.

Aucune participation n'est demandée pour les 5 premiers jours d'hébergement.

Pour les jours suivants, quand la prestation couvre l'hébergement sans la restauration, la participation doit être comprise entre 10% et 15% des ressources.

Le minimum de ressources laissé doit être égal à 30% pour une personne seule ou un couple et à 50% pour une famille à partir de 3 personnes.

Compte tenu des durées de séjour assez courtes sur l'urgence (en moyenne une 20aine de jours), ainsi que du faible niveau de ressources et même inexistantes pour la moitié des personnes hébergées en urgence, le conseil d'administration du SAFED a statué pour la gratuité du séjour pour les places d'urgence.

II - 2 Accompagnement social

Héberger ne peut signifier seulement « mettre à l'abri », l'accompagnement social est indispensable pour aider les personnes à se stabiliser, à se projeter dans l'avenir.

L'accompagnement social proposé, prend en compte l'ensemble des difficultés des personnes. Les actions menées dans le cadre de cet accompagnement renvoient aux relations entre les personnes en situation de précarité, voire d'exclusion et les intervenants sociaux, à la singularité des personnes, au temps nécessaire pour nouer la relation et à la construction d'une relation de confiance. Dans le cadre d'un accompagnement social global, il faut avant tout aider les personnes à discerner ce qui ne va pas, à en prendre conscience et ainsi à régler des difficultés majeures qui permettront ensuite d'envisager peut-être un vrai projet autour des notions de santé, de logement et de travail...

Un premier niveau est réalisé par l'ensemble des personnels du CHRS (Personnel éducatif, Maitresse de maison, veilleurs, ...) au travers d'une possibilité d'accroche relationnelle, d'écoute, d'information, de conseil et de soutien, offerte aux résidents.

Un deuxième niveau est engagé par le référent (personnel éducatif) par de la mise en place d'accompagnements personnalisés, réalisés en fonction des besoins de chacun.

Un troisième niveau est proposé par de la mise en place d'activités collectives : ateliers favorisant l'accès à l'emploi, aux droits, sensibilisation à l'hygiène alimentaire à la diététique... moments festifs, activités de loisirs, culturelles ou créatives etc., dans et hors les murs de l'établissement, en interne ou avec des partenaires.

- L'accompagnement social individualisé

L'accompagnement social individualisé est la mise en œuvre d'un ensemble d'actions et de moyens par le référent, seul ou en collaboration avec les partenaires, visant l'évolution de la situation particulière de chaque résident (de type social, économique, socio-éducatif, familial, santé, ...).

Pour les personnes hébergées sur des places d'urgences, est pris en compte le temps nécessaire, pour qu'elles se posent et reprennent des forces. Passé ce moment de premier accueil, une proposition de prise en charge plus durable et adaptée doit être élaborée, car, une solution d'accès au droit commun ne peut pas être immédiatement envisagée.

Pour celles hébergées sur des places d'insertion, l'accompagnement débute par un temps d'accueil, d'écoute et par la définition du cadre d'intervention (CAP). Le référent offre une analyse des besoins de la personne et l'identification des réponses à lui apporter, soit à l'écoute d'une demande, soit en la suscitant, en tenant compte des potentialités du résident, de ses limites et des compétences du service.

Le référent met en œuvre l'accès aux droits (administratif, juridique, parentalité, culture, citoyenneté) et aux soins (santé, hygiène, alimentation). Il favorise l'insertion par l'emploi, la formation et l'accès au logement, en s'appuyant sur les dispositifs existants constitués en réseau partenarial. L'accompagnement consiste pour le travailleur social à ne pas faire « à la place de » mais avec la personne. Celle-ci reste toujours actrice de son devenir. Cela nécessite l'engagement mutuel. Ces suivis individuels s'exercent au fil d'entretiens réguliers qui jalonnent le séjour du résident. La fréquence et la durée de ces temps d'entretien sont variables.

Le référent assure un accompagnement physique, si nécessaire. Il réévalue régulièrement avec la personne et en équipe le projet engagé, pour envisager une poursuite, une réorientation ou une sortie du dispositif. Lors des fins de contrats, le référent et le résident pourront mesurer ensemble les écarts entre les objectifs et leur niveau de réalisation.

La maîtresse de maison, quant à elle, accompagnera le résident dans l'appropriation du logement et complètera l'accompagnement réalisé par le référent dans des domaines tels que la gestion budgétaire du quotidien, l'entretien du logement et du linge, l'hygiène, l'alimentation et d'autres actes de la vie quotidienne.

Dans les situations de violences conjugales, l'équipe veille particulièrement :

- à la protection, la mise à l'abri et la mise en sécurité lors d'un moment de crise ou / et de danger pour la personne ;
- à l'information et l'accompagnement juridique (information sur ses droits, recherche d'avocats, démarches auprès du Juge aux Affaires Familiales, demande d'Aide Juridictionnelle) ;
- à l'accompagnement psychologique assuré notamment par la psychologue de l'Îlot Femmes (entretien sur la question des violences, travail sur l'emprise, reconstruction de soi revalorisation et travail sur l'estime de soi, soutien à la parentalité et la place de l'enfant) ;
- à l'accompagnement physique (commissariat, tribunal, avocat, domicile pour récupérer les effets personnels...);

Le CHRS travaille en partenariat avec la Police ou la Gendarmerie (plaintes, mains courantes...), avec les associations et services tels que le L'ADAVIP, le CIDFF, Info droits, le CMP, le CMPP, l'Îlot Femmes, les services administratifs (CAF, CPAM, services sociaux, protection de l'enfance, bailleurs, Pôle Emploi...), la justice (avocats, Juge aux Affaires Familiales, Juge des Enfants, Point Rencontre). Ces partenariats, construits depuis l'accueil des femmes victimes de violences conjugales par le SAFED, apportent une aide globale qui favorise la reconstruction de la personne.

La Direction est le garant de la démarche et veille à la pertinence des contrats d'accompagnement et à leur évaluation. Un tableau de bord (Excel) permet au Chef de service, d'effectuer le suivi des accompagnements en s'assurant que les outils de contractualisation sont bien respectés dans le temps imparti. Il contresigne tous les CAP (contrats d'accompagnements personnalisés) et les avenants, ce qui lui permet de faire un point sur les personnes hébergées et les actions menées par l'équipe éducative. Il peut ainsi donner son avis, questionner « la pertinence » des accompagnements proposés aux usagers et soutenir le référent, si nécessaire.

- Les activités collectives

La diversité des populations (jeunes majeurs, adultes femmes et hommes, avec ou sans enfants) est à la fois une aide et une richesse pour des interventions opérantes. Cela permet de mettre en place des méthodes de travail avec une pédagogie différenciée et adaptée, essentiellement centrée sur la personne avec tous ses composants éducatifs, relationnels, culturels et sociaux.

L'accompagnement individuel ayant ses limites, il est important de le compléter en s'appuyant sur des ateliers collectifs. Cela permet de multiplier les échanges entre les résidents. Ils prennent ainsi conscience de la nécessité de créer des liens sociaux. Grâce aux ateliers

collectifs, les usagers et leurs référents partagent un moment, autre que la relation duelle, qui peut restreindre la participation de l'utilisateur du fait de la non-maitrise de leur problématique. L'intérêt est de développer le lien social des usagers souvent isolés, de valoriser les compétences de chacun, d'apporter des connaissances et informations afin de les rendre plus autonomes dans leurs démarches.

Ces accompagnements spécifiques induisent des actions socio-éducatives particulières, reposant sur les compétences des travailleurs sociaux. Il s'agit d'impliquer les personnes accueillies dans des actions ouvertes à tous, afin de ne pas stigmatiser. Le public concerné partage dès lors, une problématique commune, en tenant compte de la singularité des parcours, de l'altérité des uns et des autres, dans une dimension bienveillante «accompagnée».

Suite à la demande des usagers et à la réflexion de l'équipe éducative autour des activités collectives, des ateliers sont organisés autour des thèmes suivants: l'emploi, le logement, la santé, le juridique, la parentalité et la reconstruction identitaire. Les ateliers collectifs sont également appropriés pour proposer un temps de loisirs et de partage aux résidents (sorties au Musée, repas à thème, sorties estivales...). La pertinence des ateliers est abordée en réunion éducative afin de répondre aux attentes des usagers.

Certains sujets retenus correspondent particulièrement aux attentes des femmes victimes de violences conjugales, mais s'intègrent plus globalement dans une démarche d'action collective à destination de l'ensemble des usagers. Ces ateliers sont animés par un ou plusieurs membres de l'équipe. Des intervenants extérieurs peuvent être sollicités, en fonction de leurs compétences et de leurs domaines d'intervention.

Un calendrier d'actions collectives mensuel est mis en place. En fin de mois, le référent collectif présente le programme du mois suivant lors de la réunion éducative à l'équipe qui peut alors travailler à l'orientation des résidents en fonction de leurs besoins. Leur participation est actée dans le contrat d'accompagnement personnalisé. La nature des ateliers et leur périodicité évoluent selon les besoins des usagers. Des outils sont mis en place afin de vérifier l'opportunité des actions collectives et recueillir la validation de la direction. En outre, des phases d'évaluations intermédiaires et finales permettent de réadapter le cas échéant les projets.

La vie sociale et culturelle est aussi favorisée au sein de l'établissement par la mise à disposition d'une bibliothèque, d'une télévision, d'outil informatique avec accès à Internet ; mais aussi par l'organisation de moments festifs, de jeux de société, d'activités de loisirs, culturelles ou créatives..., en interne ou avec des partenaires. Des ateliers de cuisine ou de jardinage (maraichage) sont proposés aux résidents, ainsi que des actions favorisant l'accès à la culture, aux loisirs, aux sports, etc., par la mise en place de tarifs préférentiels ou de gratuité a des manifestations diverses et variées.

Les enfants, en fonction des situations, peuvent participer activement à certains ateliers et activités (parentalité, sorties culturelles/ loisirs, cahiers de vacances). Ainsi, les parents peuvent investir dans de meilleures conditions les ateliers collectifs. Dans le but d'optimiser le déroulement des ateliers collectifs, une attention particulière est portée au respect du rythme de vie des enfants (école, sieste).

II - 3 Le droit des usagers

L'article L 311-3 du code de l'action sociale et des familles issu de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002, dispose que : « L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux ».

La loi impose aux établissements et services de garantir :

- « Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision ;
- La confidentialité des informations la concernant ;
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires. »

- L'information aux usagers

À son arrivée, la personne est reçue par le Chef de service. Un logement lui est attribué et le fonctionnement de la structure expliqué. Il remet à la personne le livret d'accueil contenant :

- ✓ Une présentation de l'association SAFED.
- ✓ Une charte informatique qui définit les règles d'utilisation des moyens informatiques mis à disposition des résidents.
- ✓ La charte des droits et libertés de la personne accueillie.
- ✓ Le règlement de fonctionnement intérieur.
- ✓ Une copie du contrat de séjour.

Lors d'un entretien pour la signature du contrat d'hébergement et la remise du livret d'accueil, oralement le Chef de service reprend les règles de fonctionnement et la présentation du service. Il apporte des précisions sur l'objet et les modalités d'accompagnements qu'offre le CHRS ainsi que sur les moyens mis à disposition. Le Chef de service informe aussi les résidents sur leurs droits fondamentaux et leurs protections particulières, ainsi que sur les voies de recours à leurs dispositions et les moyens de les exercer.

Ensuite, c'est au cours des entretiens avec leurs référents que les résidents ont toutes les informations qu'ils souhaitent sur les conditions de leur prise en charge et leur accompagnement personnalisé.

D'autre part dans les locaux du CHRS sont affichés un grand nombre d'information sur : l'emploi, la formation, le logement, la santé, l'accès aux droits, les loisirs, etc.

- La participation

Conformément à la loi 2002-2, à l'article L.311-3 et L.311-7 du CASF, au décret n° 2004-287 du 25 mars 2004 relatif au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L.311-6 du CASF et nonobstant le décret n° 2005-1367 du 2 novembre 2005 portant modifications de certaines dispositions du CASF (partie réglementaire), l'établissement est doté de plusieurs modes d'expression de participation et de consultation des résidents.

Réunion des résidents. Elle est obligatoire et organisée tous les 2 mois, pour et avec les résidents. Lors de cette réunion, les résidents donnent leurs avis et peuvent faire des propositions sur toutes les questions relatives au fonctionnement de l'établissement. L'équipe peut également utiliser cette réunion pour rappeler certaines règles de fonctionnement, transmettre des informations ou recueillir des avis et suggestions. Plusieurs personnels éducatifs sont présents ainsi que le Chef de service. Un compte rendu est ensuite rédigé et diffusé.

Réunion table ronde. Elle se tient tous les 3 mois. Tous les sujets peuvent y être abordés, qu'ils concernent le fonctionnement, les locaux, les prestations, ou les accompagnements sociaux. Tous les résidents y sont invités et elle est animée par Mme la Directrice, assistée de la Responsable qualité. Un compte rendu est aussi rédigé et diffusé.

Un questionnaire de satisfaction est distribué annuellement, il a pour but de recueillir la parole des usagers sur le fonctionnement, les activités et les prestations fournies par le CHRS. Il est anonyme et ce questionnaire s'inscrit dans le cadre du processus d'auto évaluation (Voir le chapitre : évaluation et démarche qualité).

Une Boite à idées, accessible à tous les résidents, permet anonymement ou non, de faire des remarques, de proposer des idées ou de transmettre un message. Le contenu est consulté par un personnel éducatif et repris en réunion d'équipe pour y apporter une réponse dans la mesure du possible.

Un Livre d'Or est à disposition des résidents dans le hall du CHRS, afin de leur offrir la possibilité d'y noter des remarques, des critiques, des remerciements, des compliments, ...

- Constitution, transmission et archivage des dossiers résidents

Cet article prend en compte le dossier des personnes, mais également tout type de document concourant à la prise en charge comme les cahiers de liaison, les fiches navettes...

Le dossier de la personne accueillie se définit comme : le lieu de recueil et de conservation des informations utiles (administratives, socio-éducatives, médicales, ...) formalisées, organisées et actualisées. La fonction du dossier est : d'assurer la mémoire des actions entreprises, de permettre le suivi et de faciliter la compréhension du parcours social de la personne.

Au CHRS SAFED le dossier résident est principalement constitué par :

- ✓ Le récépissé de remise du livret d'accueil au résident
- ✓ Une copie du contrat de séjour, qui fixe les conditions d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement de la personne.
- ✓ Le bilan initial, constitué des éléments que la personne accepte de nous livrer sur son parcours de vie.
- ✓ Les contrats d'accompagnements personnalisés, renouvelables tous les 6 mois et qui fixent les objectifs et actions à mettre en œuvre.
- ✓ Les avenants au contrat d'accompagnement, qui complètent la démarche par des bilans étape mensuels.
- ✓ Une fiche état civil reprenant la composition familiale, les représentants légaux ainsi que les mesures éducatives (s'il y en a).
- ✓ Une fiche statistique entrée et sortie, comportant les informations sur la situation administrative du résident.

A ce dossier viennent se rajouter des sous-dossiers (Administration et ressources, santé, logement, parentalité, vie sociale, justice, emploi, formation, entretien et accompagnement et contrat), dans lesquels seront rangés un certain nombre de pièces administratives, originales ou copies.

Ce dossier résident est rangé dans le bureau qu'occupe chaque référent éducatif, après le départ d'un résident, le dossier est archivé et stocké deux ans avant destruction, dans un local sécurisé.

Les inventaires et état des lieux des appartements confiés aux résidents, sont classés dans un classeur nommé gestion des appartements, et rangé au secrétariat du CHRS.

En complément du dossier résident, des fiches navettes servent à la prise de notes des informations transmises lors des réunions, ou des éléments importants du quotidien, qui concernent chaque résidents. Ces fiches son nominatives et toutes rangées dans un même classeur qui se trouve au secrétariat de CHRS

Sur un plan plus général, le cahier de liaison, permet la transmission à l'ensemble de l'équipe, des informations générales ou individuelles, concernant le fonctionnement institutionnel, ou les accompagnements. Il est aussi à disposition des personnels au secrétariat du CHRS.

Rappelons que le terme de dossier ne figure pas en tant que tel dans la loi 2002.2, cependant celle-ci ouvre l'accès pour la personne accueillie à toute information ou document la concernant. En l'absence de texte spécifique, c'est la réglementation de droit commun qui s'applique. Ainsi, les personnels de l'établissement n'étant pas soumis au secret

professionnel, le devoir de discrétion est de rigueur dans le cadre de la protection de la vie privée de la personne (article 9 du code civil : « chacun a droit au respect de sa vie privée ») et de la garantie d'une relation de confiance entre usager et professionnel.

Dans le cadre du projet d'accompagnement personnalisé certaines personnes peuvent être intéressées par le contenu du dossier.

- En premier, la personne accueillie (ou son représentant légal), qui peut en faire la demande par simple courrier adressé à la Direction.
- En deuxième, les professionnels de l'établissement pour lesquels le partage des informations est nécessaire dans le cadre de leurs missions. Il faut rappeler que ce partage concerne uniquement les informations utiles à l'accompagnement, dans l'intérêt de la personne.
- En troisième, un accès au dossier est aussi envisagé, sous conditions pour les organismes de contrôle et éventuellement des partenaires de l'établissement dans le cadre d'un accompagnement partagé (synthèse). Ceux-ci ne peuvent s'effectuer que par l'intermédiaire de la personne ou de l'équipe de professionnels.
- Dans tous les cas, la personne accueillie doit être informée sur la communication de données qui la concerne, y compris dans le cadre de procédures de contrôle administratif ou judiciaire. À l'exception des procédures de contrôle et de signalement, elle doit donner son consentement éclairé à la communication des informations qui la concernent. Les règles de communication des dossiers à l'autorité judiciaire sont prévues par le Nouveau Code de procédure pénale.

L'exploitation des données à des fins de bilan (rapport d'activité, bilan...) ou de recherche (statistiques, sociologiques...) est anonyme.

La sécurité, la confidentialité, le traitement, l'archivage et la durée de conservation des informations sont réglementés : art 226-7 ; 226-20 ; 226-21 ; 226-22 du code pénal et plus particulièrement la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, relative à l'informatique, aux fichiers, aux libertés.

- Gestion de la bientraitance

La gestion de la bientraitance se traduit au sein de l'établissement et de l'association par une démarche transversale, qui part du respect de l'usager, de sa parole, de ses droits, tel que le définit la loi 2002-2, mais aussi par le savoir-faire et le savoir-être de tous les personnels, cette mise en acte est soutenue par un ensemble d'actions, de procédures, de référentiels, d'instances de réflexion et de formations ...

- Les modes d'expression de participation et de consultation des résidents sur le CHRS.
- La personnalisation de l'accueil, de l'hébergement et de l'accompagnement.
- L'accès aux droits et la prise en compte de la santé physique et psychique.
- La procédure en cas de maltraitance d'un usager.
- Les réunions hebdomadaires des personnels sur le « suivi des résidents ».
- Les séances de régulation des pratiques animées par un tiers, pour les professionnels.
- La mise à disposition des personnels de sources documentaires (sur extranet) : «Recommandations de bonnes pratiques professionnelles » de l'ANESM.
- La mise en œuvre d'une démarche qualité (certification ISO 9001) sur l'établissement.

II - 4 Les outils

- Les réunions

Les réunions mises en place sur le CHRS contribuent, à leurs différents niveaux, au fonctionnement du service et à l'accompagnement des projets individualisés des personnes accueillies. Par conséquent, les objectifs généraux peuvent se résumer ainsi :

- Veiller au bon fonctionnement de l'équipe
- Optimiser l'efficacité de la prestation
- Participer à la gestion de l'établissement

En dehors des réunions impliquant les résidents (Réunion des usagers et Réunion table ronde) déjà présentées dans l'article concernant la participation des usagers, les différentes réunions qui regroupent les professionnels, sont les suivantes :

- ✓ Réunion institutionnelle (Petits déjeuners du SAFED). Trimestrielle, elle a deux objectifs principaux : Partage et mise à niveau des informations sur la vie de l'institution et partage du sens, sur les missions, les enjeux dans le champ des actions de l'association. Transversale à toute l'association, tous les personnels du SAFED y participent. Elle est présidée par la Directrice et co-animée par différents personnels, suivant les sujets présentés. C'est le lieu d'interpellation et de débats. Elle tient compte des statuts et des responsabilités de chacun dans les différents services. Elle fait l'objet de comptes rendus écrits systématiques.
- ✓ Réunion des cadres. Peu fréquente elle concerne les Chefs de service et la Directrice de l'association. Les objectifs sont de définir les projets de la structure et les stratégies de gestion.
- ✓ Réunions externes. Le Chef de service ou les personnels du CHRS participent régulièrement à des réunions, soit dans le cadre des missions, du fonctionnement et du travail partenarial avec l'ensemble des partenaires de l'établissement, soit dans le cadre de la représentation de l'association dans différentes instances.
- ✓ Réunion de supervision / analyse des pratiques. Elle s'adresse principalement aux personnels éducatifs du service hébergement (CHRS et Maison Relais), mais d'autres personnels : secrétaire, Maitresse de maison, peuvent y assister. Ce temps mensuel, est animé par un tiers (souvent de formation psy ...), il permet aux personnels de mieux analyser leur positionnement professionnel, réfléchir collectivement aux modalités d'accompagnement des résidents, penser leur pratique professionnelle et redonner du sens à leurs activités quotidiennes.
- ✓ Réunions de synthèse, ponctuelles, elles sont organisées lorsque la situation le nécessite, à l'initiative de l'établissement ou de l'un des partenaires de l'accompagnement d'un résident. La réunion de synthèse regroupe les différents professionnels (santé, CMS, ASE, ...), intervenant auprès d'un résident. Souvent marquée par un regard social, économique, médical, psychologique et juridique, cette instance garantit la cohésion de l'accompagnement global défini. La réunion de synthèse est déterminante pour l'élaboration d'un projet cohérent, son évaluation et son suivi. Elle interroge l'interdisciplinarité, le partage d'informations, l'optimisation du temps, les écrits qui en découlent, la participation des professionnels, de l'équipe, celle de l'utilisateur, de sa famille, des partenaires.
- ✓ Réunion de projets. Elle est souvent régulière, mais momentanée (ex : tous les 15 jours pendant 3 mois). Elle permet à l'ensemble de l'équipe, de réfléchir et travailler collectivement ou par groupe sur un projet précis (projet d'établissement, règlement de fonctionnement, préparation d'une manifestation, ...). L'organisation de cette réunion fait l'objet d'un échéancier précis, afin de suivre l'évolution du projet. Elle est la plus part du temps animée par le Chef de service.

- ✓ Réunion de groupes professionnels. Très ponctuelle, cette réunion permet de travailler un fonctionnement, une procédure liée à une tâche ou un poste précis. Cette réunion rassemble les personnels qui accomplissent cette même tâche ou occupent une même fonction (ex : Veilleurs de nuit ou écoutant 115, ou personnels éducatifs), dans un souci de mise en cohérence des actions menées, des tâches à accomplir et des particularités de fonctionnement liées à chacune de ces fonctions. Elle peut être complémentaire aux réunions projets.
- ✓ Réunion d'équipe. Hebdomadaire, elle est animée par le Chef de service. L'ensemble du personnel du CHRS et la Directrice y participent. Le Chef de service assure le suivi des orientations ou des décisions. La secrétaire (ou un personnel) fait la prise de note et rédige le compte rendu.
Chaque membre de l'équipe « pluri professionnelle » quelle que soit ses fonctions, participe à la mise en œuvre globale des accompagnements, des projets et du fonctionnement. Aussi, à ce titre il doit être à même de recevoir et partager des informations avec tous les membres qui constituent l'équipe.
Cette réunion se compose de deux temps :
 - Les questions de fonctionnement, qui permettent la transmission des informations nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement : Informations, organisation, projets, investissements, plannings et évaluation du travail mené.
 - Le suivi des situations, afin d'assurer l'accompagnement social individualisé (décrit plus haut), cette réunion est centrée sur la situation des personnes hébergées. Chaque situation est présentée par l'éducateur « référent » en charge du suivi et de l'accompagnement social du résident. Il fait le point sur les démarches proposées et échange avec l'équipe sur les modalités de prise en charge, les difficultés éventuellement rencontrées et vise l'élaboration d'un accompagnement global autour d'une pratique commune. Chaque personne présente (Quel que soit sa fonction) est amenée à participer à la discussion sur les différents points qui constituent l'accompagnement proposé.

- Le partenariat et le travail en réseau

Le partenariat traduit une relation en général formalisée entre des acteurs volontaires et contractualisant un travail en commun ; tandis que le réseau résulte d'une nécessité politique qui s'impose pour être garant d'une action d'insertion globale.

Notre démarche est de favoriser les logiques de trajectoires au-delà des logiques de structures. De plus les problématiques sur lesquelles le personnel du CHRS intervient dans le cadre des accompagnements sociaux réalisés, génèrent de nombreuses relations de travail avec des partenaires multiples. Ces relations permettent d'une part, de s'appuyer sur de nombreuses compétences extérieures pour résoudre ou faciliter la compréhension puis la prise en compte de situations complexes, mais aussi l'orientation plus aisée et adaptée des publics, en concertation avec les partenaires adéquats, d'autre part, d'ajuster les actions du service par rapport aux missions de chaque institution et aux besoins des publics

Toutes ces relations partenariales sont gérées soit de façon informelles soit de façon contractuelles. Les principaux domaines d'interventions sont :

- Les aides matérielles (organismes ou associations caritatives)
- Le secteur médical
- Les aides administratives
- La protection de l'enfance
- Le secteur justice
- L'hébergement et le logement
- L'emploi et la formation

- Le secteur culturel et de l'animation

Outre ce partenariat courant, lié essentiellement au traitement des situations individuelles, l'établissement est aussi impliqué dans son environnement institutionnel local, dans le cadre de ses missions premières (l'hébergement, l'insertion), mais aussi dans une logique de développement social :

- Favoriser la coordination et la coopération, en intégrant le travail effectué par l'établissement, dans l'ensemble du dispositif local et départemental (PDAHI, 115 / SIAO 24, dispositifs d'urgence sociale, veille, accueil de jour, etc...).
- Observer, identifier, évaluer les situations de précarité et d'exclusion, ainsi que les solutions proposées localement, dans le cadre d'une mission d'observation sociale.

L'établissement est inscrit dans le dispositif général d'accueil d'hébergement et d'insertion (AHI) et plus particulièrement de veille sociale, locale et départemental. Aussi, dans le cadre de dispositifs partenariaux spécifiques, des personnels sont mis à disposition du service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO24) pour des permanences d'accueil, certains participent aux maraudes de la veille sociale, ou encore à l'accueil du public dans un accueil de jour.

Mais le CHRS et tous ses personnels sont particulièrement impliqués dans la cogestion de la plateforme téléphonique 115 Dordogne, en faisant fonction d'écouter 115. Cette prestation est partagée entre l'Association de Soutien de la Dordogne (ASD) et le SAFED. Les tranches horaires de cette prestation, gérées par le CHRS représentent 84% du temps hebdomadaire, plus tous les jours fériés de l'année.

- La communication (site, extranet...)

Le SAFED a mis en place une commission afin de réfléchir sur les moyens de communication internes et externes.

Sur le plan interne, le SAFED utilise différents outils de communication tels que :

- ✓ L'Extranet, qui est un espace de partage et de travail collaboratif. Il est l'interface par laquelle ont lieu des échanges et des interactions au sein de l'établissement. Il permet d'informer et transmettre des actualités générales et spécifiques.
C'est aussi un outil de stockage des supports de travail comme la documentation des services, la démarche qualité, les formations (intitulés et contenus), le projet d'établissement, ...
Il inclut par ailleurs un annuaire de contacts et les agendas de tous les personnels ainsi qu'une messagerie interne.
- ✓ Le petit déjeuner est une réunion interservices qui a lieu tous les 2 mois.
Il a pour vocation de diffuser des informations générales et de rencontrer des partenaires extérieurs invités à échanger sur des thématiques spécifiques.
- ✓ Plus spécifiquement pour le CHRS, les outils de communications (réunions d'équipe, cahiers de liaison et des fiches navettes), ont déjà été décrits dans les articles précédents.

En ce qui concerne la communication externe :

- Le SAFED a créé un site Internet « <http://safed24.fr/> » permettant d'informer à la fois les particuliers et les professionnels des services proposés par l'Association.
- Des plaquettes descriptives pour chacun des services de l'Association sont disponibles.
Elles sont distribuées aux partenaires, et présentes dans le livret d'accueil remis aux personnes accueillies au CHRS.

- Evaluation et démarche qualité

Quelques repères sur l'évaluation :

La loi 2002 et l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la Qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-sociaux (ANESM) prévoient que « les établissements et services mentionnés à l'article L.312-1 du CASF procèdent à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou élaborées par l'ANESM. Les résultats de l'évaluation doivent être communiqués à l'autorité ayant délivré l'autorisation ».

En application des divers textes parus, le CHRS effectue :

- Une évaluation interne : réalisée tous les 5 ans
- Une évaluation externe : réalisée tous les 7 ans

L'évaluation interne :

"Les établissements et les services sociaux et médico-sociaux doivent régulièrement procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou, en cas de carence, selon les catégories d'établissements ou de services, par un Conseil national de l'évaluation sociale. Les résultats de l'évaluation seront communiqués tous les cinq ans à l'autorité ayant délivré l'autorisation".

En février 2010, le CHRS SAFED s'est fait accompagner dans sa démarche d'évaluation interne par l'organisme J2C (Jacques Cabanes Consultants), au travers de la mise en place d'une formation et d'un accompagnement à l'autoévaluation.

L'évaluation externe :

«La première a lieu au cours des sept années qui suivent la délivrance de l'autorisation ou son renouvellement et la seconde deux ans avant la date de celui-ci. La liste des Organismes extérieurs habilités à faire cette évaluation est fixée par arrêté du Ministre chargé de l'action sociale, après avis du Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale» (devenu ANESM).

En 2013 le CHRS a sollicité Réalités & Projets Consultants (Organisme de formation et de conseil dans le champ social et médico-social) pour la mise en œuvre, début du deuxième semestre 2013, de son évaluation externe.

La démarche qualité :

En complément, depuis 2010 une démarche qualité a été mise en place. Ce travail a permis d'obtenir la certification de type ISO 9001-2008 en 2012 et son renouvellement en 2014.

Afin de conserver cette certification, nous devons effectuer des audits internes une fois par an. La mise en place de la démarche qualité se matérialise par l'écriture de différents processus, qui se déclinent en procédures et en mode opératoire. Un processus décrit un ensemble de procédures qui représentent l'ensemble des activités à suivre pour mener à bien une action.

Il existe 2 processus : Demande d'hébergement et accompagnement social. Ces deux processus regroupent 11 procédures et un mode opératoire spécifique à l'accompagnement social en urgence. Environ une trentaine de supports sont mentionnés dans les procédures et sont utilisés par les membres de l'équipe.

Les évaluations permettent de remettre à jour les procédures et d'en créer de nouvelles en tenant compte de l'évolution du public, des problématiques et de la réorganisation du service (ex : la création d'un nouveau poste).

L'ensemble des procédures et des supports sont accessibles par tous les salariés via extranet. Ils sont classés de manière méthodique. Pour modifier les documents lorsque cela paraît nécessaire, une fiche d'amélioration est disponible également sur extranet. Les modifications peuvent se faire suite à une réflexion en équipe ou dans une démarche individuelle. Dans ce cas, la personne à l'origine de cette démarche devra au moins en informer l'équipe et la personne pilote.

Ces procédures permettent aussi une prise de poste plus facile et une meilleure connaissance des missions de chacun. Ce dernier point facilite la polyvalence des salariés lorsque cela est nécessaire (ex : absence d'un membre de l'équipe).

L'enquête de satisfaction :

Elle fait partie des «outils» liés à la consultation des personnes accueillies, dans le cadre de la participation des usagers. Elle a pour but de recueillir la parole des usagers sur le fonctionnement, les activités et les prestations fournies par le CHRS. Elle est anonyme et peut être remplie seule ou avec l'aide d'un personnel (stagiaire) lors d'entretiens avec les résidents. Cette grille d'entretien est composée de 3 grands items :

1. Droits, obligations et participation de l'utilisateur
2. Accueil et hébergement
3. Accompagnement personnalisé

Les questions sont posées de manière à susciter un développement, des précisions et afin d'amener l'utilisateur vers une appréciation qualitative du service rendu.

L'amélioration continue de la qualité et le déploiement de la démarche d'évaluation s'inscrit pleinement dans la philosophie de l'ANESM, centrée sur la bientraitance et les bénéficiaires des établissements et services.

Les recommandations de l'ANESM :

Les missions de l'Anesm sont directement issues des obligations faites aux établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) qui sont tenus de mettre en place une évaluation en continu de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent. Les évaluations se conduisent, selon l'article L 312-8 du CASF, notamment au regard des procédures, références et recommandations de bonnes pratiques validées ou élaborées par l'Agence.

Pour le CHRS, les «Recommandations de bonnes pratiques professionnelles» sont mise à disposition des personnels sur extranet, mais aussi, nous y faisons référence ponctuellement lors des réunions d'équipes, suivant le sujets abordés.

Les principales recommandations qui concernent le CHRS sont :

- ✓ Le questionnement éthique dans les ESSMS
- ✓ La bientraitance : définition et repère pour la mise en œuvre
- ✓ Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance
- ✓ Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale
- ✓ Accompagner l'accès aux droits dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale
- ✓ Prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies en CHRS
- ✓ Les attentes de la personne et le projet personnalisé
- ✓ Ouverture de l'établissement à et sur son environnement
- ✓ Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement
- ✓ Repérage et accompagnement des situations de ruptures dans les parcours des personnes accueillies en CHRS
- ✓ Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou du service
- ✓ La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services
- ✓ Mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services

II - 5 Les ressources humaines

- Composition de l'équipe et qualifications de ces membres

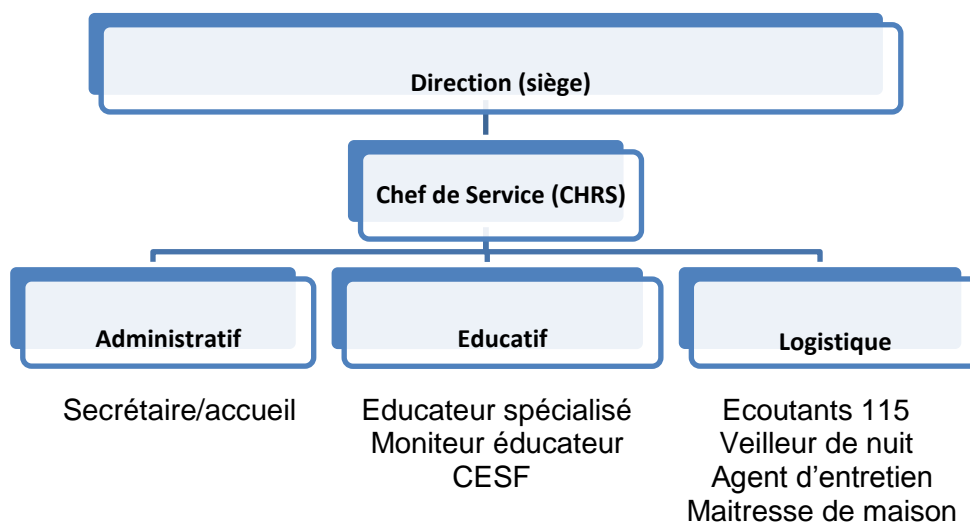
Outre la Directrice qui dirige toute l'association SAFED, le personnel du CHRS est composé de :

- Un chef de service, cadre éducatif qualifié (DEFA), pour 0,5 ETP,
- Une secrétaire, employé administratif qualifié, pour 1 ETP,
- Un agent d'entretien non qualifié, pour 0,4 ETP,
- Une maîtresse de maison qualifiée, pour 1 ETP,
- Six personnels sociaux-éducatifs qualifiés (ES, ME, CESF), pour 5,8 ETP,
- Quatre écoutants 115 / veilleurs de nuit, qualifiés et non qualifiés, pour 3,65 ETP

Tous ces personnels sont en contrat à durée indéterminée, mais pour faciliter la gestion du planning, quatre personnels de remplacement (écoutants / veilleurs) interviennent ponctuellement suivant nécessité, sur des contrats à durée déterminée.

- Fonctions, responsabilités et délégations

Le siège de l'Association effectue la gestion financière, administrative et des ressources humaines.



La direction et le service administratif et financier (siège) :

La direction veille à l'application et au respect du projet associatif et du projet d'établissement, elle est l'interlocutrice du Conseil d'Administration et participe aux recrutements des emplois. Elle porte la responsabilité juridique des personnes hébergées et de l'établissement. Le service administratif et financier effectue toutes les tâches afférentes à la comptabilité et à la gestion du personnel.

Le chef de service :

Par délégation de la direction, le Chef de service manage l'équipe pluridisciplinaire, valide les engagements de dépenses dans la limite de 150 euros par engagement. Il gère les plannings généraux et les remplacements en lien avec le secrétariat et le siège. Il participe aux recrutements. Il procède à la signature du contrat de séjour après avoir présenté à l'usager les divers outils de la loi 2002-2, évalue la cohérence des contrats d'accompagnement. Il veille à la bonne marche du service. Il anime les différentes réunions d'équipe. Il organise la participation des usagers. Il accompagne les équipes dans les projets. Il représente la structure par délégation.

Administratif :

La secrétaire effectue l'accueil téléphonique et physique. Elle encaisse les participations à l'hébergement. Elle gère les prises de rendez-vous et effectue les travaux administratifs. Elle supplée au Chef de service dans la gestion des plannings. Elle participe à l'écoute des résidents. Elle participe aux réunions et rédige les comptes-rendus. Elle assure le lien avec les partenaires et l'ensemble de l'équipe.

Les référents éducatifs :

Le référent éducatif est un travailleur social qui exerce le suivi éducatif et l'accompagnement d'un usager et de sa famille, en collaboration avec d'autres partenaires sociaux. A ce titre, il met en œuvre l'ensemble de la démarche d'accompagnement et de contractualisation spécifique au CHRS. Il peut aussi s'appuyer sur les compétences des autres membres de l'équipe ainsi que sur les ateliers collectifs. Chaque référent éducatif intervenant auprès des résidents en insertion, accompagne environ 5 familles.

Tous les membres de l'équipe éducative sont impliqués dans la mise en œuvre et l'animation des actions collectives, mais un des personnels est plus particulièrement en charge de leur organisation et de leur coordination. Il participe également aux actions de consultation des usagers.

Le personnel éducatif participe aux permanences du SIAO, au sein de la commission SIAO avec le Chef de service.

Un autre personnel de l'équipe est référent des personnes accueillies sur les places d'urgence. Il est par ailleurs référent des écoutants 115 en assure le lien avec l'association gestionnaire du 115.

La logistique :

- Les écoutants 115 : L'ensemble de l'équipe, à l'exception du chef de service, effectue l'écoute et l'orientation 115 suivant un planning géré par le chef de service selon des procédures strictes. Deux personnels spécifiques travaillent quotidiennement sur des horaires de fin d'après-midi et de début de soirée, sur cette mission.
- Les veilleurs de nuit assurent la sérénité et la sécurité des lieux, des biens et des personnes, de 22h15 heures à 8h15, ainsi que les week-ends et jours fériés. Membres à part entière de l'équipe, ils sont informés des projets des résidents, participent aux réunions et contribuent à l'accompagnement des personnes et à leur écoute.
- La maîtresse de maison accompagne le résident dans l'appropriation du logement au quotidien : linge, courses, ménage... Elle visite les logements et met en œuvre des actions collectives ou individuelles. Elle travaille étroitement avec le référent. En concertation avec le Chef de service, elle assure l'économat de l'établissement, ainsi que le lien avec les techniciens (de l'office HLM ou du SAFED), pour la maintenance ou les réparations des locaux
- L'agent d'entretien assure l'état de propreté des locaux privatifs (logements des résidents à l'issue de leur séjour « assainissement ») et collectifs.

- Entre interdisciplinarité et pluridisciplinarité

Est multidisciplinaire, l'équipe qui adopte la juxtaposition de différents savoirs et l'utilisation parallèle de plusieurs disciplines, sans qu'il y ait de relations établies entre elles. Ce n'est pas l'approche choisie pour le CHRS SAFED.

Est pluridisciplinaire, l'équipe qui adopte l'utilisation combinée de différentes disciplines, en vue d'une meilleure efficacité et l'interdisciplinarité vise à mettre en relation d'échanges et de travail des personnes dont la formation professionnelle est différente en vue d'offrir une complémentarité suffisante pour bien desservir un public à problèmes multiples.

Entre interdisciplinarité et pluridisciplinarité, l'équipe du CHRS est composée de professionnels ayant des fonctions, des formations et des statuts différents : éducateurs spécialisés, conseiller en économie sociale et familiale, moniteur éducateur, maîtresse de maison, veilleurs, écoutants 115, agent de service, personnel administratif, chef de service, directrice, autrement dit tous les professionnels de l'équipe dont la responsabilité est engagée dans la prise en charge des résidents (accueil, hébergement, accompagnement). Ces différents professionnels œuvrant à une tâche commune : la prise en charge de la situation de la personne accueillie sur l'établissement.

Nous sommes donc sur une méthode de « travail partagé » entre professionnels, une façon collective d'utiliser mais surtout de concevoir, de réfléchir le travail en équipe comme un outil professionnel dans la rencontre avec l'usager. Les décisions s'obtiennent par consensus et les activités se coordonnent selon une approche multidimensionnelle des besoins de l'usager. Par conséquent, les résultats sont perçus comme étant ceux de l'équipe et non ceux d'une discipline particulière.

Cette démarche active est impulsée par la directrice et le chef de service, ce sont eux qui sont les garants, les responsables de ce travail, tant devant l'équipe que devant les usagers.

- Le Management

En référence à sa démarche éthique, le service met en œuvre un type de management centré sur la personne, que ce soit le public accueilli ou les personnels qui y travaillent. Ce mode de management est appelé participatif.

« Le management est l'ensemble des techniques d'organisation de ressources qui sont mises en œuvre pour l'administration d'une entité, dont l'art de diriger des Hommes, afin d'obtenir une performance satisfaisante. Dans un souci d'optimisation, il tend à respecter les intérêts et représentations des parties prenantes de l'entreprise ou du service. »

« Le management participatif tend à optimiser la collaboration du personnel. Ce management affirme l'importance de la prise en compte de la dimension humaine de l'entreprise ou du service. C'est un management qui respecte le besoin de chacun d'être reconnu en tant qu'être humain, pour que l'individu au travail soit plus performant, pour que le nombre de conflits diminue et qu'objectifs personnels et organisationnels se rapprochent. Une collaboration efficace signifie "intégration" et participation de tous les personnels dans les objectifs, les tâches et les projets de l'entreprise. »

Ce type de management consiste à donner à chacun les pouvoirs correspondant à son domaine de compétence et de responsabilité. Ainsi, en particulier, les personnels bénéficient d'une marge de liberté et d'innovation qui leur permettent de développer leur action, dans le champ de la fonction qu'ils occupent, en lien avec leur responsable hiérarchique et à l'intérieur d'un espace délimité dans plusieurs dimensions :

- Les références théoriques et les repères en termes de valeurs.
- Les orientations générales concernant le fonctionnement du service.
- Les orientations et décisions particulières prises en équipe.
- Le cadre budgétaire et en particulier les lignes en lien avec les prestations offertes.
- Le cadre horaire et réglementaire, lié au droit du travail.

Le management participatif s'appuie sur la confiance et des principes reconnus et acceptés par tous :

Dissocier la personne de ses actes et s'interdire tout jugement de la personne.

Accepter la critique de nos actes et la reconnaissance de nos erreurs.

Savoir développer une écoute et un respect mutuel.

Accepter la différence de point de vue comme une source de richesse.

Respecter les accords et le cadre convenu pour la marge de liberté et d'innovation.

S'investir en étant force de proposition surtout dans son domaine de compétence et participer pleinement aux réflexions.

Encourager et soutenir l'investissement personnel.

Ainsi nous voyons que du respect de chaque personne peut naître un véritable échange, source d'une réelle participation de chacun au développement du bien commun et d'un épanouissement de chacun dans sa vie professionnelle. Autant de facteurs qui facilitent la prise en charge des personnes que nous accueillons.

- La formation

Tout salarié peut bénéficier de la formation professionnelle. Elle a pour objet de favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle des travailleurs, de permettre leur maintien dans l'emploi, de favoriser le développement de leurs compétences et l'accès aux différents niveaux de la qualification professionnelle, de contribuer à la sécurisation des parcours professionnels et à leur promotion sociale.

L'employeur doit assurer l'adaptation de ses salariés à leur poste de travail et veiller au maintien de leur capacité à occuper leur emploi, au regard notamment des évolutions des pratiques. Pour cela, le SAFED propose des formations, dans le cadre du plan de formation. Celui-ci, conformément à la loi n° 2014 288 du 5 mars 2014, s'appuie sur les entretiens professionnels réalisés tous les deux ans, la Note d'orientation des formations de la direction (prévue sur trois ans) et les dispositions du nouvel accord de branche de 2016.

Le Plan de formation du CHRS est inclus dans celui plus général de l'association SAFED.

Sa mise en place repose sur 3 axes :

- 1- Une concertation avec les personnels pour prendre en compte leurs demandes.
- 2- Un travail du chef de service pour évaluer et connaître les besoins du service.
- 3- Un engagement de l'association dans la promotion et l'accompagnement de la professionnalisation des personnels.

Le plan de formation est structuré autour de deux catégories d'action :

Catégorie 1 : les actions d'adaptation au poste de travail ou liées à l'évolution ou au maintien des emplois.

(Mises à niveau de certains personnels sur des connaissances de base obligatoires). (Proposer ou enregistrer des demandes individuelles de formations favorisant l'adaptation du personnel à son poste de travail), (Mise en place de démarches de professionnalisation).

Catégorie 2 : les actions ayant pour objet le développement des compétences des salariés.

(Etablir un socle commun de connaissances à tous les personnels ou de compétences spécifiques pour certains personnels, pour une meilleure prise en charge des usagers).

En dehors du cadre précis des formations, tout au long de l'année, les personnels participent régulièrement à des colloques, des journées de réflexion, des tables rondes etc... qui participent au développement de leurs connaissances.

- L'accueil de stagiaires

L'objectif de l'institution est de participer à l'effort de formation du secteur en proposant l'établissement comme un site apprenant et qualifiant.

Le stage est un engagement tripartite qui implique :

- la structure d'accueil,
- la personne en formation,
- l'organisme de formation.

Cet engagement prend la forme d'une convention qui doit fixer les objectifs précis et attendus du stage. Le SAFED dispose d'une procédure pour l'accueil des stagiaires.

Le choix du stagiaire est fonction de la durée du stage, de la disponibilité et de la capacité du service, la présence d'un salarié qualifié du même diplôme que la formation préparée par le stagiaire, etc...

Chaque personne en formation est accompagnée par un maître de stage ; celui-ci doit permettre au stagiaire de s'approprier ou d'approfondir des savoirs et d'acquérir des compétences (savoirs, savoirs faire et savoirs être). Ce professionnel coordonne aussi les relations pédagogiques avec le centre de formation.

L'établissement et son projet sont présentés au stagiaire. Un rendez-vous avec le chef de service éducatif et le tuteur référent permet de définir les modalités d'organisation, la structure horaire de son temps de présence. L'établissement et son projet sont présentés au stagiaire.

Le stagiaire est tenu aux règles de discrétion professionnelle.

III – Objectifs d'évolution :

III - 1 Ajustement aux besoins

- Développer une dynamique de vie collective sur « le CHRS regroupé ».

Les personnes hébergées sur le CHRS regroupé que ce soit sur des places d'urgence ou d'insertion sont souvent des personnes seules, qui possèdent un réseau amical/familial très réduit et qui ont tendance à s'isoler. L'équipe a fait le constat qu'une partie des résidents ont peu de contact avec l'extérieur. Parfois même la rencontre avec le travailleur social référent constitue le seul moment dans la semaine où la personne est en relation directe avec quelqu'un.

Afin de rompre avec cet isolement, nous avons décidé de proposer des temps de vie collective qui ne sont pas à proprement parlé, des ateliers collectifs à vocation éducative comme cela est proposé dans le cadre de l'accompagnement social.

Ces moments sont répartis entre un café-discussion le vendredi après-midi animé par l'équipe du CHRS et des soirées animées par les membres de l'équipe élargie que ce soit les éducateurs présents en soirée ou les écoutants 115. Basé sur la libre adhésion de la personne, le travail de l'équipe consiste à inciter le résident à participer sans le contraindre. La vie collective a vocation à proposer un moment de partage où la parole de chacun, qu'il soit bénéficiaire ou professionnel, a la même valeur. Ainsi la personne peut retrouver petit à petit confiance en elle et s'essayer au vivre ensemble.

Ces moments présentent aussi un aspect éducatif important. Les professionnels, qui animent, observent les personnes, ce qui permet d'une part de rencontrer des résidents que le personnel n'accompagne pas forcément, mais aussi de permettre cette rencontre dans un autre cadre que les rendez-vous qui ponctuent les accompagnements personnalisés. Cela permet, lors des réunions de croiser les regards, les observations et les ressentis de plusieurs personnels sur une même situation. Les professionnels engagés dans la vie collective veilleront également à instaurer une dynamique de groupe tout en assurant le respect de la vie privée de chacun. Les personnes accueillies peuvent avoir besoin de se confier et il est important que les animateurs adoptent à la fois une posture contenante et sécurisante tout en permettant le libre-échange.

Cela offre de nouveaux espaces de parole aux résidents. En effet, ces derniers peuvent avoir des interrogations, des doutes sur l'accompagnement proposé, nous parlons souvent de la représentation que se font les personnes accueillies des travailleurs sociaux ; ces temps-là permettent de casser ces images en réunissant un groupe de personnes autour d'un objectif commun.

L'équipe devra être vigilante sur la participation et l'implication des résidents à cette dynamique de vie collective. Un tableau d'informations est déjà présent dans le hall d'accueil mais son fonctionnement devra être réétudié afin de rendre plus efficaces les informations qui y sont affichées.

Il est aussi prévu d'étudier le réaménagement du hall d'entrée du CHRS afin d'en faire un lieu plus convivial et fonctionnel. Pour cela, nous nous appuyerons sur les recommandations de l'ANESM, qui préconise que pour agencer un espace « de relation et d'échange » il est recommandé de créer « des espaces modulables, sans fonction prédéfinie et immuable. » mais aussi d'équilibrer voie de circulation et espace plus intime « à distance du regard des professionnels ».

Un groupe de travail mélangeant professionnels et résidents sera donc mis en place, afin de discuter de l'agencement de cet espace, et nous espérons pouvoir ponctuellement faire intervenir un professionnel (architecte d'intérieur), afin de guider et d'accompagner ce projet.

Enfin, la question du cadre d'intervention devra aussi être réfléchi pour apporter des solutions adaptées en cas de conflit ou de troubles lors des temps de vie collective. Les notions de respect, de reconnaissance de l'autre, de la place de chacun, de citoyenneté, seront le socle de ces temps de vie collective, dont l'objectif principal reste accompagner au mieux la personne dans son projet de réinsertion sociale.

- Développer la prise en charge des enfants avec leurs familles.

Parmi les personnes hébergées au CHRS, les enfants représentent la moitié des résidents. De ce fait, il est important de leur donner toute leur place, et qu'ils soient au cœur du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement, au même titre que leurs parents. Une action socio-éducative spécifique est engagée auprès des enfants en tenant compte de leurs besoins (besoins de sécurité, d'expression, de socialisation, etc...). Un travail d'accompagnement est effectué en étroite relation avec les parents pour répondre à la demande.

Ci-dessous, les éléments déjà réalisés ou en cours sur le CHRS :

- Aménagement des appartements pour l'accueil des enfants (mobilier adaptés + matériel).
- Réflexions concernant la construction d'un livret d'accueil adapté pour les enfants pour faciliter l'arrivée en CHRS.
- Poursuivre et développer les ateliers autour de la parentalité (cahiers de vacances, saine de vie).
- Intervention de personnels sur le lieu d'accueil parents/enfants (dispositif partenarial porté par la Ville de Périgueux).
- Evènements ponctuels (repas de fêtes de fin d'année, estivales, goûter-spectacle, sorties culturelles).
- Aménagement de l'espace-jeu du hall d'entrée du CHRS (cours Fénelon), mais aussi dans les bureaux éducatifs qui se trouvent place Francheville.
- Orientation vers les dispositifs enfance et petite enfance (crèche, CMP, CMPP, Art pour grandir, Centre de loisirs, lieu d'accueil parent/enfant, PMI, ...).
- En cas de nécessité, le référent peut solliciter un membre de l'équipe pour un accompagnement spécifique de l'adolescent ou du jeune adulte avec l'accord du ou des parent(s).
- Favoriser l'inscription et la réinscription à l'école et le soutien à la scolarité.
- Lien avec les partenaires concernés lors du placement d'un enfant.
- Faciliter les conditions de réorganisation familiale lors du départ ou du retour de l'enfant dans la cellule familiale.
- Permettre ou faciliter les rencontres parents / enfants.

Cependant, ce travail d'accompagnement nécessite une adaptation continue aux besoins en termes de parentalité, aussi, l'équipe pluridisciplinaire propose plusieurs axes de travail :

- Reprendre la rédaction des livrets d'accueil pour les enfants.
- Mettre à disposition un professionnel pour prendre en charge les enfants pendant les temps d'entretien destinés aux parents (ex : l'entretien d'accueil avec le chef de service, les entretiens avec le référent où les démarches administratives sont nombreuses, activités collectives, ...).
- Avoir un(e) psychologue sur la structure, afin d'apporter à l'équipe un éclairage spécifique sur certaines situations.
- Mise en place de formation interne sur le développement du jeune enfant.
- Réaménagement de l'espace de jeu pour enfant dans le cadre du travail de réorganisation de l'espace convivial et du hall du CHRS, engagé avec la participation des résidents.
- Equipement du jardin pour l'accueil des enfants (installation des barrières de sécurité, ameublement du local et fabrication d'une cabane).
- Aménagement d'un espace enfant dans chaque bureau (CHRS place Francheville).

- Faire un travail de sensibilisation à la déclaration des droits de l'enfant avec les familles.
 - Mettre en place des activités « parentalité » sur des thèmes spécifiques (risques des réseaux sociaux, nutrition, aide aux devoirs, etc...) avec des interventions de professionnels.
 - Développement des activités « cahiers de vacances » tout au long de l'année.
- Etendre les activités collectives à l'ensemble des personnels et diversifier les propositions.

L'accompagnement collectif vient compléter le suivi socio-éducatif réalisé par les référents. Les ateliers collectifs facilitent les échanges entre les résidents et la création de liens sociaux. Ils permettent de valoriser les compétences de chacun et la transmission de connaissances et informations, dans le but de permettre à la personne d'être plus autonome dans ses démarches. De plus, les ateliers collectifs, offrent aux usagers et aux référents la possibilité de partager un moment, autre que dans la relation duelle qui jalonne l'accompagnement individuel.

Ainsi, lors de chaque réunion d'équipe, c'est en échangeant sur les situations des résidents, que des problématiques relevées peuvent donner lieu à l'émergence d'une idée d'atelier collectif. Cette idée va être retravaillée par au moins deux personnels, sur le thème, le cadre, les moyens, ... puis sera à nouveau présentée à l'équipe.

Les activités collectives ainsi proposées prennent la forme d'ateliers favorisant l'accès à l'emploi, aux droits, sensibilisation à l'hygiène alimentaire, à la diététique... de moments festifs, d'activités, culturelles ou créatives etc., dans et hors les murs de l'établissement, en interne ou avec des partenaires.

Un calendrier d'actions collectives mensuel est mis en place. Il est travaillé en équipe lors de la réunion éducative et l'équipe peut alors orienter les résidents en fonction de leurs besoins.

L'animation et l'encadrement des activités par au moins deux membres du personnel, permettra une plus grande attention et une meilleure écoute des besoins et des demandes des usagers pendant l'atelier, cela permet aussi, de croiser les points de vue et les observations de plusieurs personnels sur une même situation.

L'implication des personnels se fera sur la base du volontariat et par intérêt porté à la thématique abordée. Cependant, le Chef de service veillera à l'implication de tous sur ces activités.

Dans un deuxième temps, l'équipe du CHRS va élargir les propositions d'activités collectives en créant de nouveaux ateliers sur différents thèmes :

- Saine de vie : échange et discussion autour du thème : « c'est quoi être parent »
- Kijoulou : jeu de société pour apprendre à gérer son budget et connaître les droits et devoirs des locataires
- Classe papiers : informations et conseils sur le tri, le classement et l'archivage des documents administratifs
- Citoyenneté : débat et discussion sur des thèmes d'actualité avec des supports vidéo, audio, des journaux, etc...
- Soutien à la langue française : écrit et oral

La liste n'est pas exhaustive et les ateliers existants peuvent être amenés à évoluer en fonction des besoins du public accueilli au CHRS.

- Réécrire le règlement de fonctionnement et mettre à jour les documents de la démarche qualité.

Le présent projet d'établissement insuffle des changements dans les modalités d'accueil des résidents. Ces changements concernent principalement les résidents hébergés en regroupé sur l'immeuble du 8 cours Fénélon. Jusqu'à présent, il y avait deux règlements, un pour l'hébergement en urgence et un pour l'hébergement d'insertion, sans prendre en compte qu'au quotidien les personnes hébergées sur l'immeuble partagent le même « rythme » de vie, qu'elles soient en urgence ou en insertion, alors que ce n'est pas la même chose pour les résidents qui sont en appartements diffus. Il est donc important pour l'équipe de prendre en compte cette particularité (différence entre regroupé et diffus) et de le transcrire dans les modalités d'accueil du règlement de fonctionnement.

Par ailleurs, l'accompagnement en hébergement d'insertion est très balisé par un grand nombre de documents liés à la loi 2002-2 et à la démarche qualité (Contrat, livret d'accueil, bilan initial, données statistiques d'entrée et de sortie, CAP, etc) alors qu'il n'y a actuellement presque rien, sur l'accompagnement des personnes hébergées sur des places d'urgence. Aussi un travail de réécriture de tous ces documents va être réalisé par l'équipe, afin de prendre en compte l'hébergement d'urgence, mais aussi d'effectuer une mise à jour de tous les documents.

- Optimiser les moyens humains.

Dans le cadre de l'accompagnement global que propose l'établissement aux personnes hébergées, le principe de pluridisciplinarité, de regard et de pratiques croisées est primordial. Depuis plusieurs années, l'équipe du CHRS et la direction tentent d'étoffer les moyens humains et les compétences par plusieurs moyens.

D'une part, par une réelle politique de formation, interne ou externe, qualifiante ou non, mais aussi par la possibilité de participer à d'autres formes de formation ou d'information tels que des colloques, des tables rondes, etc. ... (Confer l'article ci-dessus sur - La formation-).

D'autre part, par la mise en place de temps institutionnels particuliers comme : la réunion d'équipe pluridisciplinaire hebdomadaire, la supervision d'équipe ou l'autorégulation d'équipe.

Ou encore, par la recherche de moyens permettant le recrutement de personnels avec des compétences spécifiques pour des postes complémentaires à ceux déjà représentés dans l'équipe.

Ainsi, les profils de poste qui semblent importants d'essayer d'acquérir sont :

- ✓ Une « animatrice enfants », afin d'assister l'équipe sur différents moments de prise en charge des familles (exemple : lors des entretiens individuels, des réunions de résidents, des temps collectifs ...)
- ✓ Un éducateur de jeunes enfants, pour une meilleure appréhension et prise en compte des enfants accueillis sur le CHRS.
- ✓ Une infirmière, pour rendre plus efficaces l'orientation et l'accompagnement vers les soins de santé mais aussi pour un travail sur la prévention.
- ✓ Une Psychologue, pour le repérage des situations pathologiques, des troubles ou des souffrances psychiques chez les usagers, pour veiller à la qualité de l'accueil et au bon développement des enfants, pour accompagner et soutenir la fonction parentale, mais aussi pour aider les autres membres de l'équipe dans l'analyse des situations.

- Renforcer les moyens matériels et financiers.

Avec l'absence d'augmentation des dotations depuis plusieurs années, il est important d'être particulièrement vigilant sur les dépenses ainsi :

- L'établissement doit mettre en concurrence des prestataires de services et des recalages dans son fonctionnement, afin de réduire les coûts de blanchisserie, produits d'entretien, d'achat de mobiliers, mais aussi des frais d'intervention sur l'entretien des logements.
- D'autre part, le CHRS se fixe aussi comme objectif, d'agir par toutes voies possibles, pour l'obtention des financements nécessaires à la mise en œuvre de certains travaux ou aménagements.

Cependant l'équipe reste vigilante aux conditions matérielles d'accueil des usagers et souhaitent s'engager avec les résidents dans une réflexion sur le réaménagement du hall d'entrée et de la salle de convivialité du CHRS, ainsi que, travailler sur la prise en compte d'espaces pour les enfants, dans les bureaux de l'annexe du CHRS et au jardin.

III - 2 Développement de la transversalité (au sein du SAFED)

Les échanges d'informations entre les personnels de différents services du SAFED, existent déjà. Le repérage des connaissances ou compétences spécifiques des uns et des autres aussi. Cependant cette pratique, ces échanges, sont très ponctuels. De plus, il semble important de commencer par chercher ou de partager des infos, des compétences, dans un « réseau » interne à l'association avant de se tourner vers les partenaires, voir même des prestataires de services.

Aussi il nous paraît important qu'au sein de l'association SAFED, soit favorisée et développée cette démarche appelée la transversalité. Cependant, un travail sur le sens et la définition de ce terme est primordiale afin d'éviter des interprétations divergentes.

Le dictionnaire en ligne du Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales en donne des définitions portant sur des situations géométriques. La première d'entre elles est « Qui coupe en travers un axe longitudinal ». Elle fait appel à un sentiment de détachement, de rupture de lien. Sentiment qui va à l'encontre de la représentation que l'on s'en fait quand le mot transversalité est employé dans le milieu professionnel. Cette contradiction, entre la réalité lexicale et la réalité conceptuelle, est à noter car elle prête à confusion dans l'idée que chacun de nous se fait de la transversalité.

« La transversalité c'est créer des passerelles entre les services, les acteurs, où la mutualisation des compétences prend tout son sens, dans un objectif commun... ».

Cette définition, glanée sur internet, est intéressante car elle fait appel aux notions de liens, de mutualisation de compétences et d'objectifs communs. C'est le mot passerelle qui retient notre attention, dans le sens où, une passerelle est « un ouvrage » qui permet de mettre en relation les choses, en ce qui nous concerne, les services, les hommes. Elle participe de la volonté de construire un environnement favorable aux échanges. Cependant, elle n'est pas une démarche naturelle.

La transversalité s'inscrit dans l'échange, le partage, la mutualisation d'informations, de compétences, mais pas des moyens et des ressources. Ce n'est pas la fusion des moyens ni la polyvalence de tous les acteurs, qui est recherchée. Elle est un moyen managérial dont la mise en œuvre vise le décroisement des entités entre elles, tel est son objectif principal.

Dans l'association SAFED, toutes les conditions sont réunies pour favoriser les échanges : réunions et moments de rencontres institutionnelles, intranet, sont autant de passerelles mises à disposition des personnels des différents services. Mais souhaiter la transversalité ne suffit pas, il faut que les gens concernés s'impliquent dans la démarche. Ils doivent agir ensemble avec une vision collective, coopérer. Vouloir la transversalité c'est donner les conditions nécessaires aux échanges, sa mise en œuvre passe par la coopération. Elle doit être insufflée par la hiérarchie et s'inscrit dans le temps.

Elle implique par conséquent, outre une connaissance de son environnement de travail, de connaître les contraintes, les besoins, les objectifs de ses collègues et des autres services : « Telle information pourrait intéresser telle personne, je la lui transmets ». C'est une démarche volontariste, qui doit dépasser les clivages de personnes et les ambitions personnelles.

Ainsi, il n'y a pas de transversalité sans une réelle volonté de coopération entre les personnes.

- Plan d'actions – 2016 / 2020

I/ Développer une dynamique de vie collective sur le regroupé

N° de la fiche action	Action	Echéance	Critères d'évaluation
1	P'thé Café (vie collective sur le regroupé)	Déjà en cours	Régularité de l'activité *
2	Activités en soirée (vie collective sur le regroupé)	1 an	Régularité et diversité des soirées proposées *
3	Aménagement du hall et de la salle de convivialité	2 ans	Mise en place effective d'un groupe de travail résidents et personnels

**mise en place d'un outil de suivi*

II/ Développer la prise en charge des enfants avec leur famille

N° de la fiche action	Action	Echéance	Critères d'évaluation
4	Livret d'accueil pour les enfants	4 ans	Réalisation du livret
5	Aménagement des bureaux (annexe) pour l'accueil des enfants	2 ans	Réalisation des aménagements
6	Equiper le jardin pour l'accueil des enfants	2 ans	Réalisation des aménagements
7	Sensibilisation aux droits des enfants	1 an	Mise en place effective d'ateliers sur ce thème
8	Cahiers de vacances	Déjà en cours	Extension effective à toutes les vacances

III/ Développer l'accompagnement collectif

N° de la fiche action	Action	Echéance	Critères d'évaluation
9	Saine de vie	Déjà en cours	Régularité minimale d'un atelier par trimestre
10	Atelier logement (Kijoulou)	Déjà en cours	Régularité minimale d'un atelier par trimestre

11	Citoyenneté	1 an	Régularité minimale d'un atelier semestriel
12	Classe papiers	Déjà en cours	Régularité minimale d'un atelier semestriel
13	Soutien à la langue française	1 an	Régularité minimale d'un atelier par trimestre

IV/ Réécriture du règlement de fonctionnement et mise à jour des documents démarche qualité

N° de la fiche action	Action	Echéance	Critères d'évaluation
14	Règlement de fonctionnement	6 mois	Réalisation effective
15	Mise à jour des documents démarche qualité	3 ans	Réalisation effective

V/ Optimiser les moyens humains

N° de la fiche action	Action	Echéance	Critères d'évaluation
16	Formation du personnel a l'accompagnement des enfants	1 an	Mise en place effective et participation de l'ensemble des personnels à une formation
17	Recrutement (EJE, Infirmière, Psy, Animatrice enf.)	5 ans	Recherche et mise en œuvre par la direction des moyens nécessaire aux recrutements
18	Autorégulation	Déjà en cours	Participation de l'ensemble des personnels
19	Réunion d'équipe pluridisciplinaire	Déjà en cours	Régularité hebdomadaire et participation de l'ensemble des personnels

VI/ Renforcer les moyens matériels et financiers

N° de la fiche action	Action	Echéance	Critères d'évaluation
20	Mise en concurrence des fournisseurs	Déjà en cours	Réalisation effective de la mise en concurrence
21	Financement travaux Hall d'entrée	2 ans	Recherche effective d'un mode de financement

Fiche action n° 1	
Axe :	1 - Vie collective
Thème :	1 - P'thé Café
Objectifs :	Développer une vie collective sur le regroupé Favoriser l'expression des résidents
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service
Personnes concernées :	Ensemble des salariés du CHRS et des résidents hébergés sur le regroupé
Moyens à mettre en œuvre :	Organisation d'un temps hebdomadaire, d'échanges et de convivialité entre les personnels et les résidents du regroupé, autour d'une boisson (chaude ou froide), tous les vendredis à 14h. Mise en place d'une fiche de suivi de cette activité <i>(Personnels présents, nombre de résidents présent, date de l'activité)</i>
Echéancier :	2016 Déjà en cours
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Effectivité et régularité de l'activité Tenu des fiches de suivi
Analyse globale :	

Fiche action n° 2	
Axe :	1 - Vie collective
Thème :	2 - Activités en soirée
Objectifs :	Développer une vie collective sur le regroupé Eviter l'isolement (relationnel) des résidents au travers d'animations en soirée
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service
Personnes concernées :	Personnels éducatifs, écoutants 115 et résidents hébergés sur le regroupé
Moyens à mettre en œuvre :	Organisation d'animation et de moments conviviaux hebdomadaires, en soirée, avec les résidents du regroupé, autour de jeux <i>(de cartes ou de société)</i> , de visionnage de films, de repas <i>(auberge espagnole)</i> Mise en place d'une fiche de suivi de ces animations <i>(Personnels présents, nombre de résidents présents, date de l'activité, thème de l'activité)</i>
Echéancier :	2016 Déjà en cours
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Effectivité, régularité et diversité des animations Tenue des fiches de suivi
Analyse globale :	

Fiche action n° 3	
Axe :	1 - Vie collective
Thème :	3 – Aménagement du hall et de la salle de convivialité
Objectifs :	Aménagement des locaux (hall d'entrée et de la salle de convivialité) ; afin de les rendre plus conviviaux et fonctionnels. <ul style="list-style-type: none"> - Hall d'entrée : réaménagement de l'aire de jeux, de « l'attente », de l'espace informatique, des zones d'affichage infos, revoir la décoration. - Salle de convivialité et de réunion : rendre la salle conviviale et polyvalente avec l'aménagement d'un espace confortable et cosy, mais qui peut laisser place a une salle de réunion ou une salle d'activité.
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service
Personnes concernés :	Ensemble des salariés du CHRS et des résidents
Moyens à mettre en œuvre :	Mise en place d'un groupe de travail composé de personnels et de résidents, pour travailler le projet <ul style="list-style-type: none"> - Travail sur l'aménagement des espaces et leurs fonctions - Travail sur le mobilier - Travail sur la décoration Tenter d'obtenir l'aide d'une architecte d'intérieur Rechercher les moyens financiers pour les travaux et l'équipement
Echéancier :	2 ans, soit fin 2017
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Mise en place effective du groupe de travail Réalisation des travaux et aménagements
Analyse globale :	

Fiche action n° 4	
Axe :	2 – Prise en charge des enfants
Thème :	1 – Livret d'accueil pour enfants
Objectifs :	Réalisation d'un livret d'accueil pour les enfants, afin de faciliter leur accueil, par une meilleure compréhension de ce qu'est un CHRS
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service
Personnes concernés :	Ensemble des salariés du CHRS et résidents
Moyens à mettre en œuvre :	Mise en place d'un groupe de travail composé de personnels et de résidents, pour travailler le projet Tenter d'obtenir l'aide d'une personne qualifiée (Psycho)
Echéancier :	4 ans, soit fin 2019
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Mise en place des groupes de travail Réalisation du livret d'accueil
Analyse globale :	

Fiche action n° 5	
Axe :	2 – Prise en charge des enfants
Thème :	2 – Réaménagement des bureaux de l'annexe
Objectifs :	Aménagement des bureaux, de façon à prendre en compte les enfants
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service
Personnes concernés :	Personnels éducatifs du CHRS et service technique du SAFED
Moyens à mettre en œuvre :	Mise en place d'une réunion avec les personnels pour faire le point sur les aménagements à faire Etudier la faisabilité de ces aménagements avec le service technique du SAFED Etudier le moyen financier nécessaire Réaliser les travaux
Echéancier :	2 ans, soit fin 2017
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Mise en place des réunions et des études nécessaires Réalisation des travaux et aménagements
Analyse globale :	

Fiche action n° 6	
Axe :	2 – Prise en charge des enfants
Thème :	3 – Equipement du jardin
Objectifs :	Aménagement du jardin, de façon à prendre en compte les enfants
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service
Personnes concernés :	Personnels éducatifs du CHRS et service technique du SAFED
Moyens à mettre en œuvre :	Mise en place d'une réunion avec les personnels pour faire le point sur les aménagements à faire Etudier la faisabilité de ces aménagements avec le service technique du SAFED Etudier le moyen financier nécessaire Réaliser les travaux
Echéancier :	2 ans, soit fin 2017
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Mise en place des réunions et des études nécessaires Réalisation des travaux et aménagements
Analyse globale :	

Fiche action n° 7	
Axe :	2 – Prise en charge des enfants
Thème :	4 – Atelier droits de l'enfant
Objectifs :	Sensibiliser les résidents aux droits de l'enfant
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service
Personnes concernées :	Personnels éducatifs du CHRS et résidents
Moyens à mettre en œuvre :	Mise en place de plusieurs ateliers, ayant pour objet la création d'une affiche reprenant les grands principes de la convention internationale relative aux droits de l'enfant.
Echéancier :	1 an, soit fin 2016
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Mise en place effective des ateliers Réalisation de l'affiche
Analyse globale :	

Fiche action n° 8	
Axe :	2 – Prise en charge des enfants
Thème :	5 – Atelier cahier de vacances
Objectifs :	Développer cet atelier en le proposant à toutes les vacances scolaires (et pas uniquement en période estivale) Mobiliser parents et enfants autour d'une activité « scolaire » Faire partager un moment de convivialité entre parents et enfants
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service
Personnes concernées :	Personnels éducatif du CHRS et parents et enfants, résidents.
Moyens à mettre en œuvre :	Mise en place systématique à toutes les vacances scolaires de cette activité - Un premier temps d'activité entre parents et enfants, autour des exercices d'un cahier de vacances - Un deuxième temps d'activité ou est proposée une activité de loisir (sortie, visite, spectacle, jeux, jardin, ...)
Echéancier :	2016 Déjà en cours
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Extension effective de l'activité à toutes les vacances
Analyse globale :	

Fiche action n° 9	
Axe :	3 – Développer l'accompagnement collectif
Thème :	1 – Atelier saine de vie
Objectifs :	Sensibiliser les résidents aux questions de parentalité
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service
Personnes concernées :	Personnels éducatif du CHRS et résidents.
Moyens à mettre en œuvre :	Mise en place au moins tous les trimestres, d'un temps de libre parole (sous forme d'ateliers) ou peuvent être abordé différentes questions qui touchent à la fonction parentale
Echéancier :	2016 Déjà en cours
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Régularité minimale et effective de l'activité tous les 3 mois
Analyse globale :	

Fiche action n° 10	
Axe :	3 – Développer l'accompagnement collectif
Thème :	2 – Atelier logement (kijoulou)
Objectifs :	Sensibiliser les résidents aux démarches d'accès au logement ainsi qu'au droit et devoirs du locataire
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service
Personnes concernées :	Personnels éducatif du CHRS et résidents.
Moyens à mettre en œuvre :	Mise en place au moins tous les trimestres, d'un atelier logement (pouvant prendre la forme du jeu de société « Kijoulou »)
Echéancier :	2016 Déjà en cours
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Régularité minimale et effective de l'activité tous les 3 mois
Analyse globale :	

Fiche action n° 11	
Axe :	3 – Développer l'accompagnement collectif
Thème :	3 – Atelier citoyenneté
Objectifs :	Sensibiliser les résidents aux questions de citoyenneté
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service
Personnes concernées :	Personnels éducatifs du CHRS et résidents.
Moyens à mettre en œuvre :	Mise en place semestrielle d'un temps de débat et discussion sur des thèmes d'actualité avec des supports vidéo, audio, des journaux, etc...
Echéancier :	1 an, soit fin 2016
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Régularité minimale et effective de l'activité tous les 6 mois
Analyse globale :	

Fiche action n° 12	
Axe :	3 – Développer l'accompagnement collectif
Thème :	4 – Atelier classe papier
Objectifs :	Sensibiliser les résidents à la gestion familiale des documents administratifs
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service
Personnes concernées :	Personnels éducatifs du CHRS et résidents.
Moyens à mettre en œuvre :	Mise en place semestrielle d'un temps d'informations et de conseils sur le tri, le classement et l'archivage des documents administratifs
Echéancier :	2016 Déjà en cours
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Régularité minimale et effective de l'activité tous les 6 mois
Analyse globale :	

Fiche action n° 13	
Axe :	3 – Développer l'accompagnement collectif
Thème :	5 – Atelier soutien à la langue française
Objectifs :	Apporter une aide complémentaire aux dispositifs des partenaires en matière d'apprentissage ou de soutien à la langue française
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service
Personnes concernés :	Personnels éducatifs du CHRS et résidents.
Moyens à mettre en œuvre :	Mise en place au moins tous les trimestres, d'un atelier ou d'un accompagnement individualisé de soutien à la langue française : écrit et oral
Echéancier :	1 an, soit fin 2016
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Régularité minimale et effective de l'activité, tous les 3 mois
Analyse globale :	

Fiche action n° 14	
Axe :	4 – Réécriture du règlement de fonctionnement et mise à jour des autres documents
Thème :	1 – Réécriture du règlement de fonctionnement
Objectifs :	Dissocier dans le règlement les logements en diffus de ceux en regroupé Intégrer l'hébergement d'urgence dans le règlement des logements en regroupé
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service
Personnes concernés :	Ensemble des salariés du CHRS et résidents
Moyens à mettre en œuvre :	Mise en place des réunions de travail sur le règlement de fonctionnement avec les personnels et ponctuellement avec les résidents pour consultation Réécriture du document
Echéancier :	6 mois, soit fin septembre 2016
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Mise en place effective des réunions de travail sur le règlement de fonctionnement Finalisation du document
Analyse globale :	

Fiche action n° 15	
Axe :	4 – Réécriture du règlement de fonctionnement et mise à jour des autres documents
Thème :	2 – Mise à jour des documents démarche qualité
Objectifs :	Prise en compte du nouveau projet d'établissement ainsi que du nouveau règlement de fonctionnement et réactualisation de tous les documents (Contrat, livret d'accueil, bilan initial, données statistiques d'entrée et de sortie, CAP, etc)
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service
Personnes concernées :	Ensemble des salariés du CHRS et responsable qualité du SAFED
Moyens à mettre en œuvre :	Mise en place des réunions de travail sur les documents Réécriture des documents Validation des documents dans le cadre de la démarche qualité
Echéancier :	3 ans, soit fin 2018
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Mise en place effective des réunions de travail sur les documents Finalisation et validation des documents
Analyse globale :	

Fiche action n° 16	
Axe :	5 – Optimiser les moyens humains
Thème :	1 – Formation du personnel à l'accompagnement des enfants
Objectifs :	Développer auprès des personnels, des pratiques adaptées d'accueil et d'accompagnement des enfants ayant subi et vécu des situations traumatisantes
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service
Personnes concernées :	Ensemble des salariés du CHRS et organisme formateur
Moyens à mettre en œuvre :	Proposer à l'ensemble du personnel du CHRS une formation dans ce domaine Favoriser le départ en formation pour le personnel qui le souhaite
Echéancier :	1 an, soit fin 2016
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Mise en place effective de la formation Départ en formation de certains personnels
Analyse globale :	

Fiche action n° 17	
Axe :	5 – Optimiser les moyens humains
Thème :	2 – Recrutement de personnels
Objectifs :	Etoffer la pluridisciplinarité de l'équipe par des profils professionnels différents tels que : EJE, Infirmière, Psy, Animatrice enf. ,
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Direction
Personnes concernés :	Chef de service et direction
Moyens à mettre en œuvre :	Recherche des moyens nécessaires à ces recrutements
Echéancier :	5 ans, soit fin 2020
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Recherche effective des moyens nécessaire à ces recrutements Recrutement des personnels (en interne ou en externe)
Analyse globale :	

Fiche action n° 18	
Axe :	5 – Optimiser les moyens humains
Thème :	3 – Autorégulation
Objectifs :	Permettre au personnels du CHRS de se réunir à leur demande sans la présence de la hiérarchie n'y d'un tiers, pour un temps de libre parole
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service
Personnes concernés :	Tous les personnels du CHRS
Moyens à mettre en œuvre :	Permettre à l'équipe de se réunir sur un temps de réunion à leur demande
Echéancier :	Déjà en cours
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Mise en place effective, sur demande, de ce temps de réunion Participation de tous les personnels
Analyse globale :	

Fiche action n° 19	
Axe :	5 – Optimiser les moyens humains
Thème :	4 – Réunion d'équipe pluridisciplinaire
Objectifs :	Permettre à l'ensemble des personnels du CHRS, de participer à la réunion d'équipe qui comporte un temps sur le suivi des résidents et un temps sur le fonctionnement de l'établissement
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service
Personnes concernées :	Tous les personnels du CHRS
Moyens à mettre en œuvre :	Permettre à tous les personnels d'être présents à la réunion d'équipe (Personnels éducatifs, Maitresse de maison, secrétaire, Ecoutants 115 et Veilleurs de nuit)
Echéancier :	Déjà en cours
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Mise en place effective de cette réunion Participation de tous les personnels
Analyse globale :	

Fiche action n° 20	
Axe :	6 – Renforcer les moyens matériels et financiers
Thème :	1 – Mise en concurrence des fournisseurs
Objectifs :	Réduire les coûts de blanchisserie, produits d'entretien, d'achat de mobiliers mais aussi des frais d'intervention sur l'entretien des logements.
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service et direction
Personnes concernées :	Maitresse de maison, chef de service et direction
Moyens à mettre en œuvre :	Contacteur plusieurs entreprises pour une mise en concurrence sur le coût de leurs prestations
Echéancier :	Déjà en cours
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Mise en concurrence effective
Analyse globale :	

Fiche action n° 21	
Axe :	6 – Renforcer les moyens matériels et financiers
Thème :	2 – Financement des travaux et aménagement du hall d'entrée
Objectifs :	Agir par toutes voies possibles, pour l'obtention des financements nécessaire à la mise en œuvre des travaux et aménagements du hall d'entrée.
Groupe projet :	Equipe
Sous la responsabilité de :	Chef de service et direction
Personnes concernés :	Service technique, chef de service et direction
Moyens à mettre en œuvre :	Recherche effective de moyens de financements de ces travaux et aménagements Recherche effective d'un accompagnement (architecte d'intérieur) pour ce projet
Echéancier :	2 ans, soit fin 2017
Indicateurs d'avancement et de résultat :	Mise en œuvre de la recherche de financements Obtention de financements
Analyse globale :	