

# PROJET D'ETABLISSEMENT 2017 – 2021 Maison Relais Fénelon



---

Service d'Accompagnement  
des Familles en Difficulté

---

La maison relais Fénelon

---

10 cours Fénelon

24 000 Périgueux

Tél. 05 53 06 62 62

Fax. 05 53 07 80 10

Mail : [maisonrelais@safed24.fr](mailto:maisonrelais@safed24.fr)

# SOMMAIRE

<b>Avant-Propos .....</b>	<b>3</b>
<b>1-Présentation de l'association SAFED .....</b>	<b>3</b>
1-1 Repères historiques .....	3
1-2 Projet associatif et cadre éthique .....	4
1-3 Conseil d'administration.....	5
<b>2- Présentation de la Maison Relais .....</b>	<b>5</b>
2-1 Le cadre réglementaire .....	5
2-2 Les missions.....	6
2-3 L'encadrement de la structure .....	6
2-4 Le public accueilli.....	6
<b>3- Le fonctionnement de la Maison Relais.....</b>	<b>7</b>
3-1 Objectif d'intégration.....	8
3-2 L'accueil.....	8
Candidature et admission.....	8
Entrée et contractualisation .....	9
3-3 L'accompagnement social.....	9
L'accompagnement social individualisé.....	10
Les activités collectives .....	11
3- 4 La gestion locative.....	13
3-5 Droit et participation des usagers.....	13
Le droit des usagers.....	13
La participation des usagers .....	14
<b>4-Les moyens de la Maison Relais .....</b>	<b>14</b>
4-1 L'établissement .....	14
4-2 Les outils .....	15
4-3 Les ressources humaines.....	18
La composition et qualifications de l'équipe .....	18
Les fonctions, responsabilités et délégations .....	18
Le Management.....	19
La formation.....	20
<b>5- Objectifs d'évolution .....</b>	<b>21</b>
5-2 Plan d'action – 2017/2021 .....	22
5-3 Les fiches actions .....	23

## **Avant-Propos**

Si la Maison Relais ne relève pas juridiquement du secteur social mais de celui du logement, ce dispositif ne tend pas seulement à donner un logement à ces résidents mais cherche aussi à favoriser leur inclusion sociale, notamment à travers le développement des liens sociaux et de toutes les dimensions de leur citoyenneté.

Aussi, les outils développés autour des dispositifs d'hébergements, telles que la loi 2002-2, ou les recommandations de l'ANESM, nous servent de base de référence pour la réécriture du présent projet d'établissement et des règles de fonctionnement qui en découleront.

Les travaux d'élaboration du projet, se sont échelonnés sur plusieurs réunions et ce jusqu'à la rédaction finale. L'ensemble de l'équipe a mené une large réflexion sur le sens à donner à son projet au regard des missions confiées. Les éléments ayant sous tendus le projet sont :

- Le respect des personnes et leur participation ;
- Les aspects légaux et réglementaires ;
- L'évolution des publics et des problématiques ;
- L'amélioration continue de la qualité de la prestation.

Les travaux ont été validés par étapes successives par l'ensemble de l'équipe. Au terme de l'élaboration, le projet a été validé par le Conseil d'Administration dans sa séance du 18 décembre 2017.

### **1-Présentation de l'association SAFED**

#### **1-1 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'Apatrides Réfugiés et Déplacés. En 1985, Monsieur Roland Dumas 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), ceci 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. Ce service voit le jour 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. Parallèlement, le Conseil Général conventionne avec l'Association pour créer le service RMI. Santé.

En 1997, le CHRS devient co-gestionnaire du numéro vert des sans abri (115 Dordogne), sans aucun moyen supplémentaire. Cette cogestion est partagée avec un autre CHRS. Le CHRS SAFED réceptionne les appels pour 80 % 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.**

C'est en 2008 que le CHRS quitte les locaux du 42 rue des Deux-Ponts pour s'installer Cours Fénelon, dans le bâtiment contigu à la Maison Relais.

Le 14 décembre 2009, l'association SAFED signe un **Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens** avec la Préfecture de la Dordogne.

Le 25 juin 2010, le dossier du service MJPM est validé par le CROSMS Aquitaine.

Les services SAFED sont certifiés ISO 9001 en janvier 2011.

Le projet associatif est revu en janvier 2013. Les Statuts sont révisés, le SAFED devient « Service d'Accompagnement des Familles en Difficulté » lors de l'Assemblée générale extraordinaire du 27 mai 2013 et finalisé en 2015.

Le 1<sup>er</sup> juin 2013, le SAFED ouvre un lieu d'accueil de jour à destination des femmes victimes de violence, l'ILOT FEMMES.

## **1-2 Projet associatif et cadre éthique**

Un nouveau projet associatif est élaboré en 2005, revisité en 2009 et réécrit en 2013. Il vise à clarifier les programmes d'actions des années à venir et s'inspire de valeurs associatives fortes. Les valeurs associatives qui sous-tendent les missions du SAFED sont les suivantes :

- Laïcité et indépendance d'intervention
- Promotion de la bientraitance
- Accompagnement global et individualisé de chaque personne vers l'autonomie
- Veille et démarche prospective de réponse aux besoins
- Démarche d'amélioration continue
- Ouverture sur l'environnement et partenariats.

La mise en œuvre de ces valeurs et de ces principes de fonctionnement doit se traduire par l'organisation et les pratiques.

### **1-3 Conseil d'administration**

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 :

- Continuer à travailler à l'efficacité de la gestion
- Développer le territoire d'intervention
- Renforcer les relations partenariales et la communication externe
- Proposer des réponses aux besoins

## **2- Présentation de la Maison Relais**

### **2-1 Le cadre réglementaire**

Les maisons relais sont soumises aux législations suivantes :

Loi n° 1005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale, JO du 19/01/2005 (article 83 : Programmation entre 2005 et 2009 des places en maison relais) ;

Note d'information DGAS/DGUHC/PIA/IUHI/2005/189 du 13 avril 2005 relative à la mise en œuvre du programme 2005 « maisons relais- pensions de familles » ;

Circulaire DGAS/ SDA n° 2002-595 du 10 décembre 2002 relative aux maisons relais  
Instructions du 11 mars 2003 relative aux maisons relais, dans le cadre de l'application de la circulaire citée supra ;

Circulaire DGAS/ PIA n° 2000-452 du 31 août 2000 relative à l'aide à la gestion locative sociale des résidences sociales ;

Circulaire n°95-33 du 19 avril 1995 relative à la modification de la réglementation logements-foyers créant les résidences sociales ;

Code de la construction et de l'habitation (Article R 353 et suivants).

## **2-2 Les missions**

L'établissement « *ne s'inscrit pas dans une logique de logement temporaire mais bien d'habitat durable, sans limitation de durée, et offrant un cadre semi collectif valorisant la convivialité et l'intégration dans l'environnement social* ». Référence : Circulaire DGAS/SDA n° 2002-595 du 10 décembre 2002 relative aux maisons relais.

La maison relais est une formule relativement nouvelle de logement adapté pour des personnes un temps marginalisées et qui ont un degré d'autonomie suffisant pour vivre dans un habitat durable. Contrairement à l'appartement personnel, la maison relais a une dimension collective. Logés dans un studio individuel, chacun a accès à des espaces partagés. Ce mode d'habitat insuffle une dynamique de groupe, évite l'écueil de la solitude et offre un soutien bienveillant dans la gestion de la vie quotidienne grâce à la présence de professionnels.

Les missions définies dans le cadre réglementaire et législatif sont la réadaptation à la vie sociale dans un environnement chaleureux et convivial de personnes en situation de grande exclusion. Les personnes fortement désocialisées ont besoin de temps pour cette réadaptation, c'est pourquoi, la maison relais s'inscrit dans une perspective durable. Le lieu doit être porteur de sens afin de reconstituer les liens sociaux, culturels, affectifs et donner aux résidents la possibilité de redevenir des citoyens insérés dans un quartier, dans une commune à la vie desquels ils peuvent participer, sans nécessiter un accompagnement lourd.

## **2-3 L'encadrement de la structure**

L'encadrement de la vie de la structure est effectué selon la législation en vigueur par une équipe de travailleurs sociaux qui dans les textes sont appelés des « hôtes ». Le travail des « hôtes » ou référents, est défini dans la circulaire interministérielle du 10 décembre 2002 relative aux maisons relais : « *Ils jouent un rôle primordial d'animation et de régulation de la vie quotidienne de la maison (...). Ils doivent d'abord être à l'écoute des pensionnaires en assurant une présence quotidienne auprès d'eux.* » À ce titre, en plus de l'organisation quotidienne de la vie de la maison relais et de l'accompagnement personnalisé des résidents ils ont aussi en charge la gestion locative de la Maison Relais.

Outre ces référents sociaux ou éducatifs, l'équipe est complétée par :

Un agent d'entretien qui fait partie intégrante de l'équipe, en ayant à travers sa mission d'entretien des locaux un rôle de veille, d'observation, de conseil et de résolution de problèmes quotidiens ainsi que d'appropriation du logement, des résidents.

Une secrétaire qui prend en charge une partie de l'administratif de l'établissement tel que les comptes rendus de réunions, les tableaux statistiques, etc. ...

Un Chef de service qui gère les moyens humains et matériels, qui anime et coordonne l'équipe et le projet, entre autres, au travers des réunions, et qui fait le lien avec la Direction et les différents services du SAFED.

## **2-4 Le public accueilli**

Une maison relais « *est destinée à l'accueil de personnes à faible niveau de ressources, dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde, et dont la situation sociale et psychologique, voire psychiatrique, rend impossible à échéance prévisible leur accès à un logement ordinaire. Les maisons relais s'adressent de manière privilégiée aux personnes*

*fréquentant ou ayant fréquenté de façon répétitive les structures d'hébergement provisoire et qui ne relèvent pas des structures d'insertion de type CHRS ni d'un logement autonome. »*  
(Référence : Circulaire DGAS/SDA no 2002-595 du 10 décembre 2002 relative aux maisons relais).

Mais les Maisons Relais ne sont ni des maisons de retraite, ni des structures pour personnes handicapées. Elles n'ont pas vocation à être médicalisées. Elles répondent aux besoins de populations qui se caractérisent par :

- Un isolement social et/ou affectif,
- Un faible niveau de ressources
- Une problématique personnelle qui rend difficile leur insertion ou le maintien dans un logement indépendant.

Si les parcours d'exclusion ou les situations de précarité caractérisent l'ensemble des personnes accueillies en maisons relais, il n'en demeure pas moins qu'une grande diversité de profils et de parcours peut se retrouver au sein de la structure. Cette diversité des origines et des profils des bénéficiaires (la mixité), est de nature à favoriser la resocialisation. Parmi les critères de mixité, on peut citer :

- L'âge ;
- Le sexe ;
- La situation familiale (seuls ou en couple, avec ou sans enfant) ;
- Le parcours social ;
- Le parcours professionnel ;
- Le parcours culturel.

L'équilibre des problématiques des résidents est favorable à la stabilité de la vie collective et à son enrichissement. Le brassage des parcours est indispensable pour éviter toute «ghettoïsation» de résidents qui partageraient un même passé et les mêmes problématiques. Cependant, si elle alimente la dynamique institutionnelle, elle exige une adaptation constante de la part de l'équipe dans son accompagnement et la gestion collective et individuelle.

Actuellement le public de la Maison Relais Fénelon est constitué de près de 60 % d'hommes isolés de 35% de femmes seules et de 5% de femmes seules avec enfants. C'est presque la moitié des résidents qui se situent dans la tranche d'âge de 26 à 45 ans, 35% ont plus de 46 ans, 15% ont entre 18 et 25 ans et 5% sont des mineurs.

En ce qui concerne les ressources la moitié des résidents bénéficient du RSA et ¼ des AAH. Seulement 10% sont en lien avec l'emploi. Les mesures de protection judiciaire des majeurs (Tutelles, curatelles et curatelles renforcées) concernent près de 40% des personnes hébergées.

### **3- Le fonctionnement de la Maison Relais**

D'un point de vue législatif et réglementaire, les Maisons Relais sont « *une modalité particulière de résidence sociale* ». Elles constituent une forme d'habitat adapté et une formule qui concourt à (ré)insérer socialement des personnes en difficulté et isolées en leur proposant un environnement sécurisant et porteur d'intégration sans limite de durée.

### **3-1 Objectif d'intégration**

La Maison Relais Fénelon, en offrant un cadre convivial et rassurant, permet aux résidents de bénéficier du temps nécessaire pour se restructurer en retrouvant :

- Un rythme de vie régulier ;
- Un environnement collectif porteur, les conduisant à rompre leur isolement, à retrouver une capacité à renouer des liens avec autrui, à se réadapter à la vie sociale ;
- Une capacité à « habiter », c'est-à-dire à assumer l'ensemble des actes liés à la vie quotidienne dans un logement privatif, dans le respect des droits et des devoirs ;
- Le goût et la volonté de participer à des activités collectives, de socialisation, occupationnelles, culturelles, de loisir et éventuellement au-delà, élaborer un projet de vie personnel et professionnel pour certains ;
- Une capacité à se responsabiliser ;
- Une aptitude à redevenir des citoyens intégrés dans la vie sociale locale.

La Maison Relais, si elle est considérée comme une solution de long terme, n'est pas plus définitive qu'un logement ordinaire, Elle concourt à faire émerger des projets individuels d'accès à une forme plus classique de logement, en fonction des potentialités ...

### **3-2 L'accueil**

#### **Candidature et admission**

Les candidats peuvent venir de leurs propres initiatives ou bien être orientés par un partenaire, cependant ils doivent tous être passés par le SIAO24 (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation). Après avoir déposé un dossier de demande d'admission et si le dossier est recevable, lorsqu'un appartement se libère, le candidat est invité à rencontrer l'équipe de la Maison Relais, qui lui présente les conditions de vie dans l'établissement et fait le point sur son projet (d'accompagnement). Si le candidat adhère aux conditions, le dossier est porté devant la commission d'admission pour décision finale.

Les admissions dans l'établissement sont décidées par une commission composée de trois membres :

- Un représentant des cadres du SAFED (Directrice, ou Chef de service)
- Deux représentants du personnel de la Maison Relais

Chaque membre de la commission bénéficie d'une voix pour les votes. Cette commission a pour rôle d'apprécier le bienfondé de la demande de logement d'une personne en examinant la potentialité d'autonomie du candidat, son souhait et besoin de vivre dans un contexte collectif, la capacité du candidat à faire face à ce contexte, l'acceptation du candidat du règlement intérieur et du contrat de résident. La commission permet de s'assurer de l'adéquation entre le profil du candidat et les principes de la Maison Relais. Elle vise également à préserver un équilibre de peuplement dans le souci de préserver la convivialité et le projet social.

La commission étudie les candidatures, puis se prononce sur la demande d'attribution des logements. Si le dossier est validé par la commission d'admission, le candidat est alors invité à prendre contact avec l'équipe afin d'organiser son entrée dans les lieux. Si le dossier n'a pas été retenu, le candidat recevra un avis par courrier.



## Entrée et contractualisation

Lors de l'entrée, la personne doit présenter une attestation d'assurance habitation, et s'engager à verser un dépôt de garantie. Elle prend connaissance du règlement de fonctionnement qui lui est remis, accompagné du livret d'accueil et de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie. Un état des lieux (d'entrée) est effectué. Les occupants, assimilés à des locataires, ont le **statut de résident**.

Conjointement le résident et la Directrice de l'association ou son représentant, signent un contrat qui tient lieu de **titre d'occupation** et qui fixe les engagements réciproques, ainsi que le projet d'accompagnement social de la personne. Ce contrat de résident d'une durée de 1 à 6 mois, est renouvelable par tacite reconduction dans les limites des conditions d'accueil spécifiques à la Maison Relais et du respect des objectifs d'accompagnement personnalisé.

Ce contrat est soumis à l'article L 353-20 du Code des Constructions et de l'Habitation qui précise les obligations stipulées par le titre d'occupation, notamment celles découlant de l'article 1728 du Code Civil : Article 1728 Créé par Loi 1804-03-07 promulguée le 17 mars 1804.

« *Le preneur est tenu de deux obligations principales :*

*1° D'user de la chose louée en bon père de famille, et suivant la destination qui lui a été donnée par le bail, ou suivant celle présumée d'après les circonstances, à défaut de convention ;*

*2° De payer le prix du bail aux termes convenus. »*

Les résidents s'acquittent chaque mois de la redevance, qui comprend le loyer, certaines charges (qui intègrent l'eau, le chauffage, le mobilier, les prestations annexes, etc.). L'électricité est directement à la charge du résident. Le résident verse au gestionnaire la différence entre le montant de l'APL et le montant de la redevance, l'APL étant directement perçue par l'établissement.

### 3-3 L'accompagnement social

La maison relais propose un hébergement associé à un accompagnement adapté et respectueux de la situation sociale, du parcours et des envies de chacune des personnes, ceci avec le temps nécessaire qui convient. L'accompagnement tant en individuel que collectif, s'appuie sur les compétences et les ressources des personnes accueillies pour trouver des points d'appuis solides afin de poursuivre une démarche personnelle.

L'ensemble de cet accompagnement s'élabore avec le réseau local de partenaires. Un des objectifs majeurs est d'assurer la sérénité et la sécurité des usagers en veillant à leur bonne intégration et à l'appropriation par chaque résident de son logement.

Les personnels (les référents) jouent un rôle primordial d'animation et de régulation de la vie quotidienne de la maison. Ils doivent être d'abord à l'écoute des pensionnaires en assurant une présence quotidienne auprès d'eux. À ce titre, et en plus de l'organisation quotidienne de la vie de la Maison Relais, ils doivent :

- Définir conjointement avec les résidents les modalités de la vie collective ;
- Animer les espaces et les temps communs à tous les pensionnaires ;
- Faciliter les relations entre les résidents ;
- Savoir être à l'écoute pour pouvoir faire face aux difficultés d'ordre individuel ou collectif ;

- Maintenir, le cas échéant, les contacts avec les services qui ont accompagné la personne avant son entrée dans la structure ;
- Organiser les liens avec l'environnement local de la maison : mairie, services sanitaires et sociaux, équipements publics, structures d'animation et de loisirs ainsi que le voisinage, pour l'ouvrir au tissu social de proximité

### **L'accompagnement social individualisé**

Les résidents bénéficient d'un accompagnement de proximité, favorisant notamment l'accès aux droits et à la santé, en lien avec les partenaires externes chargés de leur suivi social ou médical. L'équipe est attentive aux difficultés, aux envies, à la santé. Elle conseille les résidents, les encourage, les oriente vers les partenaires extérieurs à même de leur répondre. L'équipe rappelle les accords négociés, le statut de résident, les droits et devoirs réciproques. Son accompagnement s'appuie sur les rencontres au quotidien, les tête-à-tête occasionnels, la parole donnée, la régulation de la vie de groupe.

Lors de la signature des contrats, un projet individualisé est proposé en fonction des besoins identifiés et des demandes. Pour chacune des thématiques abordées, des orientations de travail sont proposées par le référent. Ces accompagnements se déclinent sous plusieurs thématiques :

- L'appropriation du logement ;
- L'ouverture des droits ;
- L'accès aux soins ;
- La recherche de logement ;
- La parentalité ;
- L'insertion socio-professionnelle ;
- Le travail sur le budget ;
- L'accès à la culture, aux loisirs ;
- La citoyenneté.

Pour certaines de ces thématiques, l'accompagnement est réalisé conjointement avec des partenaires (secteur santé, formation professionnelle, acteurs culturels, services ASE, ...). Cependant les questions d'appropriation et de gestion d'un logement sont les missions premières d'une Maison Relais.

Le premier contact entre un résident et son logement est un moment clef dans le processus d'appropriation. Le premier travail vise à aider les habitants à retrouver les gestes de la vie quotidienne, apprentissage qui peut être plus ou moins long selon les personnes logées. Les visites des résidents dans leurs logements par les référents, permettent d'assurer une veille quant à la salubrité du logement mais aussi d'aborder avec la personne les questions hygiènes (alimentaire, corporelle, vêture, ménage, ...).

La posture des référents dépend bien sûr du public logé dans la structure, ce qui pose la question du degré d'autonomie attendu dans une Maison Relais d'une part, des choix en matière de partenariats (aide à domicile, service tutelle, soins à domicile, etc.) pour accompagner certaines difficultés des résidents d'autre part.

Pour la plupart des personnes, l'accompagnement doit viser à la sortie vers un logement autonome ou adapté. Dans ce cadre, l'accompagnement des référents peut aller jusqu'à apporter une aide matérielle au déménagement, à l'aménagement et à l'installation de la personne dans son nouveau logement.

Les personnels accordent une grande importance à la perception des redevances et la gestion des impayés, pour des raisons financières certes, mais aussi vis-à-vis des résidents : elle représente une des facettes distinctives de l'accès à un logement et participe à une valorisation de ce parcours. La gestion de la perception des redevances et la gestion des impayés permet aussi à l'équipe d'aborder de façon plus générale la question du « budget familial »

### **Les activités collectives**

Parmi les tâches quotidiennes des personnels, s'inscrivent toutes celles, qui visent à rétablir ou étayer le rapport à l'autre. La médiation, la régulation du groupe dans les espaces intermédiaires, l'accompagnement vers les activités de loisir ou culturelles... servent aussi cet objectif. Les relations d'entraide qui se développent parfois entre résidents sont alors autant de manifestations de la réussite de cet objectif.

Les animations, sorties ou activités proposées (presse-café, accompagnement aux courses, emploi, sorties, barbecue, Atelier bois ou d'expression...), permettent dans la majorité des cas de rompre l'isolement des résidents. Certains se resocialisent peu à peu et réapprennent à vivre en société. Pour d'autres c'est le savoir-vivre qui doit être ré-inculqué : respect d'autrui, de son lieu de vie et de son environnement. Mais aussi, un réel travail sur l'image et la restauration de l'estime de soi est encouragé par l'équipe au travers de ces activités. Plus modestement, des temps conviviaux mis en place, comme le « Presse Café » occupent une place privilégiée pour les résidents. L'écoute, l'attention, la bienveillance, des personnels contribuent à la restauration de l'estime de soi et au réapprentissage du respect de l'autre.

L'importance « d'animer » au sens étymologique de « redonner une âme, de la vie », par ces sollicitations régulières des résidents, permet de rythmer le quotidien à travers des rituels, des habitudes, des repères que forment les activités collectives, café, ateliers, repas, ...

La participation des résidents est variable, elle est souvent moyenne ou faible. Il leur est souvent difficile de se projeter dans le temps, mais aussi de se confronter à l'autre qui renvoie sa propre image de soi, image très souvent dévalorisée ou dégradée. La participation à la préparation de repas collectifs est généralement l'activité qui rencontre le plus d'adhésion. Cependant, l'espace de convivialité actuel ne permet pas de développer ce type d'activité par manque d'espace. Un projet d'agrandissement de cette salle est en cours. Certaines activités sont mutualisées avec le CHRS du SAFED.

#### *Quelques exemples d'activités collectives :*

Atelier « Faites vos courses » : chaque début de mois une sortie course est proposée aux résidents de la Maison Relais, toujours après le 6 (date de versement des minima sociaux).

Les objectifs sont de :

- Permettre d'acheter moins cher qu'au centre-ville ;
- Faire les courses de produits secs (et lourds) pour le mois ;
- Accompagner les résidents dans leurs choix si besoin (évaluation des besoins réels, du rapport qualité/prix etc...).

Atelier « Presse café » : il se déroule le lundi et vendredi matin, un nombre important de résidents y participent. Cet atelier permet aux résidents de consulter divers journaux et magazines, ou d'aborder tout type de sujets. Le but étant d'échanger pour reprendre confiance en soi, s'affirmer au sein du groupe dans le respect de la parole de chacun, autour de différents sujets et ainsi de créer du lien social. Ce moment de convivialité, est aussi un espace de socialisation important, il est un véritable point de repère structurant pour les résidents.

Action prévention santé : elle existe depuis plusieurs années, elle est menée par la CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail) pour sensibiliser les résidents aux actes de la vie quotidienne (alimentation, hygiène...). L'activité n'est pas définie, elle est choisie par les résidents le jour même (repas commun, jeux de société, etc.). Ce temps collectif est un moment de convivialité. Cette action se terminant en janvier 2017, l'équipe doit travailler à la mise en place d'une nouvelle action avec d'autres partenaires santé.

Sorties et moments festifs : l'organisation de temps forts, d'événements marquants associés au lieu de vie font partie des outils mobilisés par l'équipe, tel que l'organisation d'un repas festif, mais aussi d'une sortie pêche, canoé, ou encore d'un barbecue.

*La particularité de deux activités collectives :*

Deux ateliers proposés se déroulent à l'extérieur de la Maison Relais dans un local qui appartient au SAFED et qui se trouve à quelques kilomètres. Cette distance permet de tester la motivation, l'implication, des résidents qui participent à ces ateliers, mais aussi de donner une forme de « neutralité » à ce lieux. « *On sort de chez soi pour aller au travail* ». D'autre part cela permet d'avoir un local adapté à ces deux ateliers : « Expressions plurielles » et « Atelier bois »

Atelier « Expressions plurielles » : il se déroule une fois par semaine le mardi après-midi. Cet atelier n'a pas de vocation artistique mais plutôt d'expression personnelle. Les séances se déroulent avec une première partie d'expression libre en utilisant au choix : le dessin, la peinture, le collage, l'écriture, ...

Puis une seconde partie de « débriefing », sous la forme d'un groupe de parole. Elle est encadrée par un référent de la Maison Relais, formé à cette discipline. Cette activité est également ouverte aux résidents du CHRS du SAFED. Une à quatre personnes y participent.

Atelier bois : se déroule deux demi-journées par semaine avec un après-midi (mardi) et une matinée (jeudi). Entre 1 et 6 personnes y participent.

Plusieurs buts sont recherchés :

- Sortir de l'isolement ;
- Réaliser qu'on est capable de travailler de ses mains ;
- Produire un travail orienté vers les autres (remise en état de meubles à destination d'autres résidents) ;
- Se faire plaisir en se fabriquant des objets en bois ou en restaurant un meuble ;
- Tester les compétences d'une personne à respecter un horaire, une consigne, à évaluer des aptitudes etc.

Certains ateliers se déroulent au jardin pour la réalisation et la pose de barrières de sécurité côté rivière. Une bonne mobilisation et un intérêt important est constaté, notamment pour certains résidents de la Maison Relais. La présence des résidents est plus importante le mardi après-midi, car un certain nombre éprouve des difficultés à se lever le matin.

Une pause-café à lieu à chaque séance durant une vingtaine de minutes. C'est l'occasion de vivre un moment convivial hors bruit et poussière. La récupération de meubles en déchetterie ou chez des particuliers fait partie de l'activité, mais se fait généralement sur des temps autres que ceux des ateliers. Une réflexion a été menée pour améliorer, sécuriser et formaliser cette activité et un nouveau local mieux adapté acquis.

### **3- 4 La gestion locative**

La circulaire du 10 décembre 2002 stipule que les hôtes (référénts) peuvent avoir en charge des « tâches de la gestion locative en liaison avec l'association gestionnaire ». A la Maison Relais Fénelon, la gestion locative est réalisée par les référénts elle comprend, la signature des contrats, la perception des redevances, à vérifier le versement des allocations (APL), à faire le point régulièrement avec le service comptabilité sur les retards ou les impayés, mais aussi à faire le lien avec les mandataires des personnes sous tutelle ou curatelle, la mise à jour des dossiers administratifs, l'accueil d'un nouveau résident (notamment les visites et entretiens préalables), ainsi qu'apporter une aide concrète dans l'installation dans un logement.

D'autre part les personnels s'assurent du bon entretien des logements par des visites à domicile, ainsi que le lien avec le propriétaire de l'immeuble (l'Office Périgueux Habitat) et les entreprises extérieures pour les travaux et réparations

Dans la Maison Relais, les résidents sont aussi des voisins, et les personnels jouent un rôle de régulation essentiel, qui va de la médiation à l'application stricte du règlement, suivant les situations et les problématiques de chaque résident.

### **3-5 Droit et participation des usagers**

#### **Le droit des usagers**

Les Maison Relais n'étant pas considérées comme des établissements médico-sociaux, elles ne sont pas soumises à la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002. Cependant le cadre que définit cette loi sur la question du droit des usagers nous paraît tellement essentiel à notre pratique professionnelle, que nous avons choisi d'inscrire le présent projet d'établissement dans les principes qu'elle définit.

Ainsi, 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. »

Aussi, à son arrivée, la personne est reçue par un personnel. Le fonctionnement lui est expliqué et il lui est remis le livret d'accueil contenant :

- Une présentation de l'association SAFED ;
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- Le règlement de fonctionnement intérieur ;
- Un exemplaire de son contrat de résident ;
- Un double de l'état des lieux du logement.

## **La participation des usagers**

La loi SRU (Solidarité et renouvellement urbains du 13 décembre 2000) a créé un conseil de concertation pour chaque résidence sociale (article 633-4 du code de la construction et de l'urbanisme) mais le fait d'inscrire le présent projet dans le cadre de la loi n° 2002-2 nous permet d'aller plus loin dans le cadre de l'expression, de la participation et de la consultation des usagers. Ainsi, la Maison Relais est dotée de :

- Une réunion des résidents. Elle est organisée tous les 3 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 sont présents et elle est animée par le Chef de service. Un compte rendu est ensuite rédigé et diffusé.
- Un presse café se tient tous les lundis et vendredis matins. Tous les sujets peuvent y être abordés, qu'ils concernent le fonctionnement de la Maison Relais ou pas. Elle est ouverte à tous les résidents et est animée par un personnel.
- Un questionnaire de satisfaction, est distribué annuellement, il a pour but de recueillir la parole des résidents sur le fonctionnement, les activités et les prestations fournies par la Maison Relais. Il est anonyme et ce questionnaire s'inscrit dans le cadre du processus d'auto évaluation et d'amélioration continue de la prestation rendue.

## **4-Les moyens de la Maison Relais**

### **4-1 L'établissement**

Dans le cadre de la prise en charge des résidents, le logement est un élément très important. Il s'agit pour nous de proposer un espace sécurisant, adapté et équipé au mieux, afin que la personne se sente bien et que l'on puisse ensuite travailler les autres problématiques. Les dimensions de logement privatif et d'espaces communs, de respect de l'intimité et de relation à autrui, sont des principes moteurs dans la mise en œuvre des pratiques de l'équipe.

### **Les locaux et moyens matériels**

La Maison Relais Fénelon est agréée pour 34 places réparties sur 24 logements dans un immeuble du centre de la ville de Périgueux, au 10 cours Fénelon. L'immeuble est mitoyen avec celui du CHRS du SAFED et il appartient à l'office public : Grand Périgueux Habitat.

Répartis sur un rez-de-chaussée et trois étages, nous disposons de 17 T1, 4 T1' et 3 T2, meublés et équipés, (Kitchenette, wc, salle de bain avec douche). Au rez-de-chaussée de l'immeuble, les résidents bénéficient d'une salle commune, dite « salle de convivialité » avec télévision, bibliothèque, ordinateur connecté à internet et cuisine équipée (pour des ateliers collectifs), ainsi que d'une buanderie. C'est également au rez-de-chaussée que se trouvent un bureau d'accueil, un bureau éducatif, un local ménage, une kitchenette et des sanitaires réservés aux personnels. Les bureaux sont meublés et équipés de téléphones, d'ordinateurs d'un fax-imprimante. En sous-sol se trouve une cave.

Le bureau du Chef de service est situé dans l'immeuble du CHRS, voisin de la Maison Relais. Le siège de l'association SAFED, se trouve dans un autre bâtiment à quelques rues de là. Pour les ateliers Bois et expressions plurielles, la Maison Relais utilise un hangar équipé d'une cuisine/salle à manger, d'une salle de bain avec WC et de deux espaces

aménagés pour les ateliers. Ces locaux se situent à quelques kilomètres en limite de Périgueux. De nouveaux locaux sont acquis et vont faire l'objet d'une adaptation.

Dans le cadre des accompagnements et des activités, la Maison Relais et le CHRS se partagent trois véhicules dont un de 9 places dont l'association est propriétaire.

En terme de sécurité, l'immeuble de la Maison Relais a un accès sécurisé par interphone et tous les appartements sont équipés d'un téléphone. De plus les veilleurs de nuit du CHRS voisin, interviennent pour des rondes.

## **4-2 Les outils**

### **Les réunions**

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

- Veiller au bon fonctionnement de l'équipe
- Optimiser l'efficacité de la prestation
- Impliquer l'équipe à la gestion de l'établissement
- Favoriser l'expression, la participation et la consultation des résidents

En dehors de la réunion des résidents, déjà présentée dans l'article concernant la participation des usagers, les différentes réunions qui concernent les professionnels, sont les suivantes :

- ✓ Réunion institutionnelle trimestrielle : (Petits déjeuners du SAFED), 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 coanimée 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 mensuelle des cadres : 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 de la Maison Relais participent ponctuellement 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). 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 (tutelle, 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 avec les partenaires et le résident concerné.
- ✓ 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 sur un projet précis (projet d'établissement, règlement de fonctionnement, préparation d'une manifestation, ...). Elle est la plus part du temps animée par le Chef de service.
- ✓ Réunion bimensuelle d'équipe. elle est animée par le chef de service. L'ensemble du personnel y participe. 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.

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, ce temps de réunion est centré sur la situation des résidents. Chaque situation est présentée par le « référent » en charge du suivi et de l'accompagnement social du résident. Il fait le point sur les démarches proposées, « l'actualité » du résident 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 est amenée à participer à la discussion sur la situation.

## **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.

Les problématiques sur lesquelles le personnel de la Maison relais intervient dans le cadre des accompagnements 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, 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 et services de tutelles ;
- La protection de l'enfance ;
- L'emploi et la formation ;
- Le secteur culturel et de l'animation ;
- Le logement.

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 (le logement et 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, SIAO 24, 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.

### **La démarche qualité**

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 effectuons des audits internes et externes 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 modes opératoires. Un processus décrit un ensemble de procédures qui représentent l'ensemble des activités à suivre pour mener à bien une action.

Il existe 3 processus : Accueillir, Accompagnement social et Relations partenariales. Ces trois processus regroupent plusieurs procédures qui mentionnent une dizaine de supports qui 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 : modification du règlement de fonctionnement).

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.

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 résidents sur le fonctionnement, les activités et les prestations fournies par la Maison Relais. Elle est anonyme et peut être complétée seule ou avec l'aide d'un personnel. 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 bonnes pratiques professionnelles » sont mises à disposition des personnels sur extranet, mais aussi, nous y faisons référence ponctuellement lors des réunions d'équipes, suivant le sujet abordé.

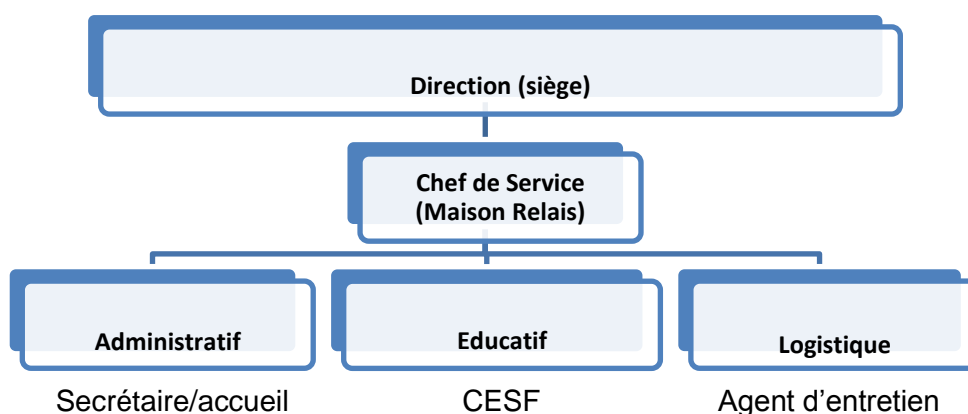
### 4-3 Les ressources humaines

#### La composition et qualifications de l'équipe

Outre la Directrice qui dirige toute l'association SAFED, le personnel (en contrat à durée indéterminée) est composé de :

- Un chef de service, cadre éducatif qualifié, pour 0,5 ETP ;
- Une secrétaire, employé administratif, pour 0,5 ETP ;
- Un agent d'entretien non qualifié, pour 0,5 ETP ;
- Trois personnels sociaux-éducatifs qualifiés, pour 2,5 ETP.

#### Les fonctions, responsabilités et délégations



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, valide les engagements de dépenses dans la limite de 150 euros par engagement. Il gère les plannings des personnels en lien avec le siège. Il participe aux recrutements. Il anime la commission d'attribution, supervise la signature des contrats, la perception des redevances et 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 représente la structure par délégation.

Administratif :

La secrétaire effectue l'accueil téléphonique et physique. Elle gère les prises de rendez-vous et effectue les travaux administratifs. 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 (les hôtes) :

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 gestion locative spécifique à la Maison Relais. Il peut aussi s'appuyer sur les compétences des autres membres de l'équipe ainsi que sur les ateliers collectifs

La logistique :

L'agent d'entretien assure l'état de propreté des locaux privatifs (logements des résidents à l'issue de leur séjour « assainissement ») et collectifs.

## **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. 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-ils 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, 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 notamment :

- 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.

## 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 de la Maison Relais 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.

## **5- Objectifs d'évolution**

### **5-1 Objectifs d'évolution**

#### **Développer et structurer les activités collectives**

##### *1 – Agrandissement et réaménagement de la salle de convivialité.*

Les activités collectives permettent de multiplier les échanges entre les résidents, de favoriser la création de liens sociaux, de valoriser les compétences de chacun, d'apporter des connaissances et informations, afin de permettre à la personne d'être plus autonome dans sa vie quotidienne. Cependant ce type d'activité nécessite des espaces adaptés et conviviaux, or à ce jour, la salle de convivialité est trop petite pour accueillir une activité avec plus de cinq ou six personnes. Il est donc envisagé d'agrandir la salle de convivialité en la réunissant avec le studio mitoyen.

Dans un premier temps, il est nécessaire d'obtenir l'approbation de l'office HLM propriétaire de l'immeuble. Dans un deuxième temps, les travaux seront réalisés par le SAFED avec la participation de certains résidents.

##### *2 – Déménager et réinstaller les ateliers bois et expressions plurielle.*

Le hangar qui accueille l'atelier bois et l'atelier expressions plurielle, n'est pas aux normes ni en termes de confort (isolation, étanchéité...) ni en termes de sécurité (incendie, électricité). Le propriétaire refuse de faire des travaux et souhaite tout vendre. Nous avons donc acquis un nouveau hangar mieux adapté, que nous devons aménager.

##### *3 – Structuration administrative de l'atelier bois.*

Un travail de réflexion a été mené par l'équipe et la direction avec le soutien d'un prestataire dans le cadre d'une mission DLA 24 (Dispositif Local d'Accompagnement), afin de redéfinir l'atelier bois en répondant aux obligations légales au niveau sécuritaire et juridique, mais aussi trouver un cadre juridique et un modèle économique fiable.

##### *4 – Action prévention santé.*

Avec l'arrêt début 2017 de l'action prévention santé menée par la CARSAT, l'équipe doit travailler à la mise en place d'une nouvelle action de prévention avec d'autres partenaires du secteur de la santé.

#### **Réécriture du règlement de fonctionnement et mise à jour des documents démarche qualité**

##### *1 – Réécriture du règlement de fonctionnement.*

Le présent projet d'établissement insuffle des changements dans les modalités de fonctionnement. Il est donc important pour l'équipe de prendre en compte ces changements et de les transcrire dans le règlement de fonctionnement.

##### *2 – Mise à jour des documents DQ.*

Un travail de réécriture de tous les documents liés à la démarche qualité va être réalisé par l'équipe, afin d'effectuer une mise à jour de tous ces documents (Procédures, contrat, livret d'accueil, ...).

## Renforcer les moyens matériels et financiers

### 1 – Modifier et réaménager les bureaux.

Afin d'agrandir le bureau d'accueil et de mieux répondre aux impératifs de confidentialité, des travaux sont envisagés. Ce chantier nécessitera l'accord de Périgueux Habitat pour être réalisé. Les travaux pourront être réalisés par le SAFED

### 2 – Renforcer les moyens 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, la Maison Relais 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.

## Evaluation du projet d'établissement

Une évaluation « interne » du projet et des actions, sera réalisé (à mi-parcours) en 2019.

## 5-2 Plan d'action – 2017/2021

### 1-Développer et structurer les activités collectives

N° fiche action	Action	Echéance	Critères d'évaluation
I/1	Agrandissement et réaménagement de la salle de convivialité	1 an (fin 2017)	Travaux réalisés et réaménagement effectif
I/2	Déménager et réaménager les ateliers bois et expressions plurielle	2 ans (fin 2018)	Travaux, aménagement et équipement des locaux réalisés
I/3	Structuration administrative de l'atelier bois	3 ans (fin 2019)	Documents rédigés (Projet social, règlement de fonctionnement, Grille d'évaluation des usagers) Ligne comptable effective
I/4	Action prévention santé	2 ans (fin 2018)	Mise en place effective d'une action prévention santé avec un partenaire

2-Réécriture du règlement de fonctionnement et mise à jour des documents démarche qualité

N° fiche action	Action	Echéance	Critères d'évaluation
II/1	Réécriture du règlement de fonctionnement	1 an (fin 2017)	Document rédigé
II/2	Mise à jour des documents DQ	1 an (fin 2017)	Documents rédigés

3- Renforcer les moyens matériels et financiers

N° fiche action	Action	Echéance	Critères d'évaluation
III/1	Modifier et réaménager les bureaux	2 ans (fin 2018)	Travaux réalisés et réaménagement effectif
III/2	Renforcer les moyens financiers - mise en concurrence des prestataires de services - Recherche de financements pour les travaux	2 ans (fin 2018)	Réalisation effective de la mise en concurrence Recherche effective de financement

5-3 Les fiches actions

Fiche action n° I/1	
<b>Axe :</b>	<b>I - activités collectives</b>
<b>Thème :</b>	<b>1 - salle de convivialité</b>
<b>Objectifs :</b>	Développer les activités collectives Avoir un espace adapté et convivial
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Direction, chef de service
<b>Personnes concernés :</b>	Office HLM, direction, service technique SAFED, chef de service, équipe Maison Relais, résidents.
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Obtenir l'autorisation de l'office HLM Organiser et mettre en œuvre les travaux Acheter le matériel et équiper la salle (mobilier, électroménager)
<b>Echéancier :</b>	1 an (fin 2017)
<b>Indicateurs :</b>	Travaux réalisés et réaménagement effectif

<b>Fiche action n° I/2</b>	
<b>Axe :</b>	<b>I - activités collectives</b>
<b>Thème :</b>	<b>2 - ateliers bois et expressions plurielle</b>
<b>Objectifs :</b>	Déménager et réinstaller les ateliers bois et expressions plurielle, dans un nouveau local
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Chef de service, coordinateur ateliers
<b>Personnes concernées :</b>	Conseil d'Administration, direction, service technique SAFED, chef de service, équipe Maison Relais, résidents.
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Organiser et mettre en œuvre les travaux Acheter et équiper les ateliers (mobilier, matériel, outillage) Contrôler la conformité des locaux
<b>Echéancier :</b>	2 ans (fin 2018)
<b>Indicateurs :</b>	Travaux réalisés et réaménagement effectif

<b>Fiche action n° I/3</b>	
<b>Axe :</b>	<b>I - activités collectives</b>
<b>Thème :</b>	<b>3 - Structuration administrative de l'atelier bois</b>
<b>Objectifs :</b>	Créer le cadre financier, administratif et social de l'atelier bois
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Chef de service, coordinateur ateliers
<b>Personnes concernées :</b>	Direction, comptabilité, DLA, chef de service, coordinateur ateliers
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Etude réalisé avec le DLA et l'équipe Créer une ligne comptable Rédiger : le projet social, le règlement de fonctionnement, et la grille d'évaluation des usagers
<b>Echéancier :</b>	3 ans (fin 2019)
<b>Indicateurs :</b>	Documents, moyens administratifs et financiers effectifs

<b>Fiche action n° I/4</b>	
<b>Axe :</b>	<b>I - activités collectives</b>
<b>Thème :</b>	<b>4 – Action prévention santé</b>
<b>Objectifs :</b>	Remettre en place une action de prévention santé avec un partenaire
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Chef de service,
<b>Personnes concernées :</b>	Chef de service, équipe Maison Relais, résidents, partenaires
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Rencontrer les partenaires santé et travailler avec eux la possibilité de mise en place d'une action Rédiger le projet Mise en œuvre de l'action
<b>Echéancier :</b>	2 ans (fin 2018)
<b>Indicateurs :</b>	Projet rédigé, action effective



<b>Fiche action n° II/1</b>	
<b>Axe :</b>	<b>II - Règlement de fonctionnement et documents démarche qualité</b>
<b>Thème :</b>	<b>1 - Règlement de fonctionnement</b>
<b>Objectifs :</b>	Réécriture du règlement de fonctionnement en lien avec le nouveau projet d'établissement
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Chef de service
<b>Personnes concernées :</b>	Direction, chef de service, équipe Maison Relais, résidents
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Temps de travail à programmer sur les réunions d'équipe Présentation du règlement auprès des résidents
<b>Echéancier :</b>	1 an (fin 2017)
<b>Indicateurs :</b>	Règlement de fonctionnement rédigé et appliqué

<b>Fiche action n° II/2</b>	
<b>Axe :</b>	<b>II - Règlement de fonctionnement et documents démarche qualité</b>
<b>Thème :</b>	<b>2 - Documents démarche qualité</b>
<b>Objectifs :</b>	Mise à jour des documents DQ en lien avec le nouveau projet d'établissement et la nouvelle cartographie DQ
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Chef de service
<b>Personnes concernées :</b>	Responsable qualité, chef de service, équipe Maison Relais
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Temps de travail à programmer sur les réunions d'équipe avec la Responsable DQ
<b>Echéancier :</b>	1 an (fin 2017)
<b>Indicateurs :</b>	Mise à jour des documents DQ effective

<b>Fiche action n° III/1</b>	
<b>Axe :</b>	<b>III - Moyens matériels et financiers</b>
<b>Thème :</b>	<b>1 - Les bureaux</b>
<b>Objectifs :</b>	Avoir des bureaux fonctionnelles, confortables, conviviaux et respectant la confidentialité
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Direction, chef de service
<b>Personnes concernées :</b>	Office HLM, direction, service technique SAFED, chef de service, équipe Maison
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Obtenir l'autorisation de l'office HLM Organiser et mettre en œuvre les travaux Acheter le matériel et équiper les bureaux (meubler, téléphonie, informatique)
<b>Echéancier :</b>	2 ans (fin 2018)
<b>Indicateurs :</b>	Travaux réalisés et réaménagement effectif

<b>Fiche action n° III/2</b>	
<b>Axe :</b>	<b>III - Moyens matériels et financiers</b>
<b>Thème :</b>	<b>2 - Les moyens financiers</b>
<b>Objectifs :</b>	Baisser le cout de fonctionnement Trouver des financements pour les différents travaux
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Direction, chef de service
<b>Personnes concernés :</b>	Direction, chef de service, agent d'entretien, maitresse de maison, équipe Maison Relais
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Mise en concurrence des prestataires de services et fournisseurs Recherche de financements pour les travaux
<b>Echéancier :</b>	2 ans (fin 2018)
<b>Indicateurs :</b>	Réalisation effective de la mise en concurrence Recherche effective de financements