

PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Le Home des Flandres

355 boulevard Gambetta
59200 Tourcoing



CHRS

12 rue Brézin
59100 Roubaix
Tél : 03 20 26 22 40
chrs@homedesflandres.fr

1. LES MISSIONS	7
1.1. LES MISSIONS	7
1.2. LES CONVENTIONS RELATIVES A L'HEBERGEMENT	7
1.3. L'ACCUEIL ET L'HEBERGEMENT D'URGENCE.....	8
1.4. L'HEBERGEMENT EN CHRS	8
1.5. LE LOGEMENT RELAIS	8
1.6. L'ACCOMPAGNEMENT LIE AU LOGEMENT.....	9
2. LES VALEURS	10
2.1. FAIRE CONFIANCE A L'AUTRE.....	10
2.2. S'APPUYER SUR LES AUTRES	10
2.3. (SE) PREPARER A VIVRE ENSEMBLE	10
2.4. VISER L'EPANOUISSEMENT DE L'INDIVIDU	10
2.5. CHEMINER, ACCOMPAGNER, FAIRE AVEC.....	11
3. LE CADRE REGLEMENTAIRE	12
3.1. LE CADRE REGLEMENTAIRE DE LA PRISE EN CHARGE.....	12
A. <i>La loi 2002-2 et ses déclinaisons</i>	12
B. <i>Les droits des personnes accompagnées</i>	12
C. <i>L'aide sociale à l'hébergement</i>	14
D. <i>Les modes de contractualisation avec les personnes accom-</i> <i>pagnées</i>	15
E. <i>Note institutionnelle relative au traitement de la maltraitance et de la violence</i>	16
4. PRINCIPES D'ACTION	19
4.1. INDIVIDUALISER L'ACCOMPAGNEMENT	19
4.2. FAVORISER LA DIMENSION FAMILIALE	19
4.3. METTRE EN PLACE LES CONDITIONS DE REUSSITE	20
4.4. TRAVAILLER SUR LES RESSOURCES PLUTOT QUE SUR LES FAILLES.....	20
4.5. SAVOIR PRENDRE DES RISQUES EDUCATIFS	20
4.6. UTILISER LES DISPOSITIFS DE DROIT COMMUN. . .	21
4.7. UTILISER LES RICHESSES DU TRAVAIL EN EQUIPE.	22
5. LES MODES D'ACTION	23
5.1. LES PROCESSUS	24
A. <i>L'admission et l'accueil</i>	24
B. <i>L'évaluation de la situation et sa formalisation</i>	27
C. <i>La conduite du projet individualisé</i>	28
6. LA SORTIE	31
6.1. LES PRESTATIONS.....	31
A. <i>Les prestations d'accompagnement</i>	32
B. <i>Les prestations d'hébergement et hôtelières</i>	35
C. <i>L'utilisation des ressources extérieures</i>	36
6.2. LES REFERENTIELS PROFESSIONNELS (CF. REFERENTIEL METIERS ET COMPETENCES).....	36
A. <i>Le référentiel éducatif</i>	36
B. <i>Le référentiel Services Généraux</i>	40
C. <i>Le référentiel administratif</i>	42
7. LES MODES D'ORGANISATION	43
7.1. L'ORGANIGRAMME	43
A. <i>Les instances de travail</i>	44
8. RELATIONS A L'ENVIRONNEMENT	47
8.1. RELATIONS AUX PRESCRIPTEURS	47
A. <i>Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS)</i>	47
B. <i>Commission Locale du Fonds Solidarité Logement (CLFSL) :</i>	47

8.2.	RELATIONS PARTENARIALES.....	47
A.	<i>Relations partenariales conven-tionnées ou formalisées.....</i>	47
B.	<i>L'inscription dans un travail de réseau.....</i>	49
C.	<i>Les ressources locales.....</i>	49
D.	<i>Les fédérations professionnelles</i>	49
9.	LA MISE EN ŒUVRE DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE.....	51
9.1.	LE COMITE DE PILOTAGE	51
9.2.	LES DONNEES D'ENTREE DU COMITE DE PILOTAGE.....	52
A.	<i>Les audits</i>	52
B.	<i>Les enquêtes de satisfaction.....</i>	52
C.	<i>La grille d'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées</i>	52
D.	<i>L'application des processus.....</i>	55
E.	<i>Retour des avis des groupes d'expression</i>	55
9.3.	LES EVALUATIONS CORRES-PONDANT AUX ATTENTES DE L'AGENCE NATIONALE DE L'EVALUATION ET DE LA QUALITE DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MEDICO-SOCIAUX (ANESM)	55
A.	<i>L'évaluation interne.....</i>	55
B.	<i>L'évaluation externe.....</i>	55
10.	LES AXES DE PROGRESSION	56
10.1.	LES AXES DE PROGRESSION DE L'ETABLISSEMENT :	56
10.2.	LES AXES DE PROGRESSION TRANSVERSAUX DE L'ASSOCIATION	58
A.	<i>Sexualité et vie affective.....</i>	58
B.	<i>Logement des jeunes</i>	61
C.	<i>Référentiels métiers.....</i>	62
11.	CONCLUSION	65

L'ASSOCIATION « LE HOME DES FLANDRES »

L'association « Le Home des Flandres » a été créée le 21 janvier 1961. Association loi 1901 elle a pour objet :

« L'aide, par tous moyens appropriés, aux personnes en difficultés personnelles et sociales, principalement les enfants, les jeunes et leurs familles en leur assurant l'accueil, l'éducation générale morale, culturelle et l'adaptation à la vie sociale » Art 2 des statuts

A partir de son activité principale d'accueil d'enfants et de jeunes en maison d'enfants à caractère social, l'association a, depuis sa création, développé ses activités dans un souci constant d'adaptation aux évolutions sociétales et aux problématiques en lien avec les politiques sociales (cf projet associatif).

Aujourd'hui, elle met en œuvre des dispositifs d'accueil, de prévention et de lutte contre les exclusions :

- Cinq Maisons d'Enfants à Caractère Social (MECS) accueillant chacune 16 à 20 enfants et jeunes à Tourcoing (Poutrains, Flocon, Brun Pain), à Mouvaux (Carnot) et à Bousbecque (La Vallée).
- Un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) accueillant des jeunes majeurs et des familles en hébergement éclaté, avec un accueil d'urgence et un accompagnement à l'accès et au maintien dans le logement à Roubaix.
- Un Point Accueil Ecoute Jeunes (PAEJ) qui reçoit, dans l'anonymat et la confidentialité, des jeunes de 10 à 25 ans, notamment en établissements scolaires.
- Un service d'Accompagnement Parental (SAP) « RELIANCE »,

service sans hébergement d'aide à la parentalité à Roubaix et Tourcoing.

- Deux multi accueils et un Accueil de Loisirs Sans Hébergement (ALSH) petite enfance à Roubaix.

HISTORIQUE ET EVOLUTION DU CENTRE D'HEBERGEMENT

Avec l'abaissement de l'âge de la majorité à 18 ans, s'est peu à peu posée la question de l'orientation de certains jeunes majeurs placés au foyer "Gambetta" pour qui une transition entre le collectif et une totale autonomie s'avérait indispensable.

A l'époque l'idée fait son chemin dans l'association de créer une structure répondant à ces besoins repérés.

Par **l'agrément du 23 décembre 1981**, l'association obtient l'autorisation de créer *"un foyer d'hébergement de 13 lits à Roubaix, destiné à accueillir des jeunes majeurs de plus de 18 ans, présentant des handicaps sociaux, sous réserve que la durée totale de séjour n'excède pas deux ans"*.

- 1982 : Création du Centre d'Hébergement Jeunes Majeurs au 12 rue Brézin à Roubaix. Deux appartements sont aménagés dans cette maison où se trouvent les bureaux de l'équipe éducative qui se met en place progressivement. Conjointement à cette installation sont peu à peu mobilisés cinq autres appartements sur la ville de Roubaix pour atteindre la capacité d'accueil de 13. Le centre obtient la dénomination de CHRS et est habilité à recevoir des "personnes âgées

de 18 à 35 ans seules ou en couple sans enfant".

- 1989-1990 : Mise en œuvre d'actions d'aide directe à la personne en urgence dans le cadre des campagnes "pauvreté-précarité".
- 1992 : Signature de la convention "favoriser l'accès au logement des jeunes", qui permet que l'association se porte garant pour l'accès à leur propre logement de jeunes de moins de 25 ans en démarche d'insertion.
- 1992 : obtention d'un financement dans le cadre du Fonds Solidarité Logement (FSL) permettant la mise en œuvre d'actions d'accompagnement social lié au logement.
- 1993 : Signature avec les services de l'Etat d'une convention "Allocation Logement Temporaire" permettant à l'association de louer des logements auprès de bailleurs publics ou privés afin d'y héberger temporairement des personnes en situation de précarité. Alliée aux financements "pauvreté précarité", cette convention permet de développer une réponse en termes d'accueil d'urgence et d'aide à l'accès au logement.

Ces différentes évolutions des politiques sociales permettent alors à l'équipe de conforter en développant ces moyens une orientation déjà prise : proposer, de l'accueil d'urgence au logement autonome, un accompagnement socio-éducatif pouvant s'inscrire dans la durée et s'exerçant en milieu naturel.

Par ailleurs l'équipe peut accompagner un public plus large

puisque les autres dispositifs ne limitent ni l'âge ni la composition familiale.

- 1996 : A la demande de la DDASS, augmentation de la capacité d'accueil du CHRS. Passage à 15 places à moyens constants.
- Fin 1996 : Création d'un Point Accueil Jeunes (PAJ) dans les locaux du CHRS. Accueil, écoute, orientation et médiation pour des jeunes de 10 à 25 ans en difficulté quelle qu'elle soit. Confidentialité, anonymat.
- Janvier 1997- Mai 1998 : Mise en œuvre, en partenariat avec un bailleur social, d'une action sociale de proximité sur un immeuble situé 25 rue du docteur Roux à Hem.
- Octobre 1998 : Transfert du PAJ à "L'ETAPE", dispositif municipal d'accueil d'écoute et d'orientation destiné à un public Roubaisien en situation de précarité et de difficulté sociale (création du service santé de la ville).
- Septembre 1999 : Nouvelle action sociale de proximité sur le même immeuble à Hem avec la volonté des différents partenaires de l'étendre à d'autres situations du quartier.
- Février 2003 : suite à la liquidation de l'association « l'étoile » (association tourquennoise gérant un foyer d'accueil d'urgence pour familles,). 20 places en appartement sont installées pour des familles.
- Mars 2003 : délibération du conseil d'administration qui accepte la reprise de la gestion du centre

d'hébergement et de réinsertion « l'étoile ».

- **Par l'arrêté préfectoral du 20 mai 2003**, le transfert de gestion du centre d'hébergement et de réinsertion sociale « l'étoile » est accordé au Home des Flandres.
- Décembre 2003 : installation de 15 places CHRS pour familles en appartements.
- Août 2005 : augmentation de la capacité d'accueil familles à 24 places CHRS.
- Décembre 2005 : augmentation de la capacité d'accueil familles à 35 places CHRS (par modification de 11 places d'urgence).
- Juillet 2006 : l'association est contrainte de mettre un terme à l'action sociale de proximité « au 25 de la rue » à Hem du fait du désengagement d'un des partenaires financier
- Janvier 2007 : transfert du PAJ au 237 avenue Linné à Roubaix
- Janvier 2008 : mise en œuvre du projet « logement des jeunes issus de l'ASE ». Co construit avec l'unité logement de la Direction Territoriale de Roubaix Tourcoing, ce projet vise à intervenir auprès des jeunes en amont et à la sortie de l'ASE afin de les informer, les préparer, les accompagner dans l'élaboration et la réalisation d'un projet d'accès au logement le cas échéant.
- 2009 : développement d'actions collectives « mieux vivre ensemble » au Lycée Jean Jacques Cousteau par l'équipe de PAJ

- Janvier 2011 : mise en place d'une permanence hebdomadaire du PAJ à la Maison des Associations de Roubaix
- Juin 2012 : fin de l'activité du PAJ à la maison des associations de Roubaix, la diminution puis l'extinction de la subvention d'Etat rendant impossible la poursuite de cette véritable action de prévention dont le bien fondé est reconnu et souligné par l'ensemble des partenaires avec cependant le maintien des permanences en milieu scolaire, collège St Michel, collège Pascal, école Gambetta à Roubaix.
- Janvier 2014 : Augmentation de la capacité d'accueil en logement relais, par la gestion de 9 logements construits par « Notre Logis » bailleur social, dans le cadre du projet logement des jeunes.

Aujourd'hui le dispositif de lutte contre les exclusions met en synergie les différentes actions développées

Le CHRS : hébergement et aide à l'insertion par le logement

- Urgence
- Chrs
- Logements relais
- Accompagnement lié au logement

1. LES MISSIONS

LE CHRS : HEBERGEMENT ET AIDE A L'INSERTION PAR LE LOGEMENT

Le CHRS est un établissement social au sens de l'art L312-1 I 8° du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)

1.1. Les missions

Le CHRS s'inscrit dans une démarche de **lutte contre les exclusions** en référence

- A la politique de l'association et à ses valeurs.
- Au Plan Départemental d'Accueil d'Hébergement et d'Insertion (PDAHI) 2011-2015.
- A la loi de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998.
- A la loi de rénovation sociale du 2 janvier 2002.
- Au Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD) 2013-2018
- Aux circulaires des 8 avril 2010, 7 juillet 2010 et 29 mars 2012 relatives au Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO). « véritable service public de l'hébergement et de l'accès au logement ».
- A la circulaire du 13 janvier 2012 relative à la mise en œuvre opérationnelle du logement d'abord.

Le CHRS a pour mission principale **d'accueillir des personnes et des familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale.**

Article L 345-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

Quatre missions essentielles sont imparties au centre d'hébergement.
Article L312-1 §8 du I du CASF :

- L'accueil et l'orientation, notamment en urgence.
- L'hébergement ou le logement.
- Le soutien ou l'accompagnement social.
- L'adaptation à la vie active et l'insertion sociale et professionnelle.

Au travers de l'écoute et du soutien, nous nous efforçons d'aider la personne à réaliser ses objectifs en tenant compte de ses réalités sociales et familiales et de ses compétences personnelles.

Par l'accompagnement que nous proposons, nous prenons en compte l'ensemble des dimensions de la personne (familiale, économique, logement, santé, insertion sociale et professionnelle, culture).

1.2. Les conventions relatives à l'hébergement

- Convention CHRS du 31 décembre 1995 : signée avec les services de l'Etat, cette convention prévue pour une période triennale renouvelable, est reconduite tacitement depuis. Les évolutions des dernières années (évolution des politiques sociales et des publics accueillis) la rendent de fait caduque. Elle doit faire l'objet de négociations en vue d'un reconventionnement notamment dans le cadre de la démarche de contractualisation.

→ Convention Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO). Signataire de la « charte partenariale » qui la lie au SIAO Lille Versant Nord Est, l'association est dans l'attente de signer la convention qui déclinera les modalités opérationnelles de ce partenariat. Par cette convention elle met notamment à disposition du SIAO toutes ses places d'urgence et de CHRS disponibles pour des orientations et de manière subsidiaire ses places de logements relais (cf convention ALT).

→ Convention Allocation Logement Temporaire (ALT) signée le 22 décembre 2008 avec les services de l'Etat qui engage notre association à « accueillir à titre temporaire des personnes ou des familles défavorisées qui se trouvent sans domicile ou nécessitent un accueil temporaire conformément à la circulaire interministérielle 93/31 du 19 mars 1993. Cette convention fait l'objet de révisions annuelles et d'avenants en fonction de la mobilisation de logements.

En ce début 2014, la capacité du dispositif est de 47 places. L'avenant n°8 à cette convention prévoit que les orientations vers 34 de ces places (constituant le dispositif « logements relais ») soient assurées par le SIAO de manière subsidiaire ; le dispositif étant en premier lieu appréhendé comme un outil pédagogique proposé aux jeunes accompagnés par notre association. Dès lors que des places sont disponibles faute de candidats à l'interne, elles sont mises à disposition du SIAO. Cette autorisation est accordée à notre association depuis 2012.

1.3. L'accueil et l'hébergement d'urgence

10 places pour familles, 3 places pour hommes seuls.

L'ensemble des personnes accueillies en urgence sont orientées par le SIAO.

Nous avons fait institutionnellement le choix de ne pas fixer de limitation de durée d'hébergement à ces accueils en urgence. Notre projet vise en effet à favoriser les parcours d'insertion en évitant de nouvelles ruptures.

1.4. L'hébergement en CHRS

CHRS jeunes majeurs : 15 places en appartement pour des personnes âgées de 18 à 35 ans seules ou en couple sans enfant. (de fait nous sommes repérés par le réseau comme ayant une spécificité à accueillir des jeunes de 18 à 25 ans.

CHRS familles : 35 places en appartements.

L'ensemble des personnes accueillies en CHRS sont orientées par le SIAO.

1.5. Le logement relais

34 places :

11 places en studio pouvant accueillir des personnes seules ou en couple, plus 23 places réparties sur les 9 logements (1 T1, 5 T2 et 3 T3) mis à disposition par « Notre Logis » (janvier 2014) pouvant accueillir également des familles.

Dans le souci de répondre au mieux aux problématiques des jeunes notamment, nous avons développé des « logements relais », ce dispositif permettant un apprentissage dans la perspective d'un logement personnel. Ce dispositif est également mobilisé dans le cadre du projet « accès au logement des jeunes issus de l'ASE ».

1.6. L'accompagnement lié au logement

Textes de références :

- La loi n°90-449 du 31 mai 1990 dite « loi Besson » relative à la mise en œuvre du droit au logement des personnes défavorisées. Cette loi a notamment créé les Fonds Solidarité Logement (FSL) permettant de financer des aides directes aux personnes en vue d'accéder au logement ou de s'y maintenir, des garanties de loyer ainsi que des mesures d'accompagnement social.
- Le Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD) 2013-2018 « ...se veut avant tout résolument préventif avec une appréhension plus globale des situations de mal logement. Dans ce sens, il fait évoluer de façon extensive la notion des publics prioritaires pour répondre aux situations de mal logement les plus difficiles (hébergés chez un tiers, habitat précaire...un PDALPD résolument préventif, en cohérence avec la logique du renforcement de l'accès direct au logement.... » (extrait du document PDALPD signé par le préfet et le président du conseil général le 16 mai 2013).

C'est dans ce cadre que l'association a passé convention avec les services du

département pour la mise en œuvre de modules d'accompagnement lié au logement (recherche, installation et maintien dans le logement), ces modules s'adressant à tout public, nous menons une action spécifique auprès des jeunes accompagnés par l'ASE.

Cette convention est négociée chaque année.

Si nous intervenons beaucoup dans le cadre de l'aide à l'accès au logement, le nombre d'interventions liées au maintien a considérablement augmenté ces dernières années. Sollicités en ce sens par l'unité logement de la Direction Territoriale de Roubaix Tourcoing, nous y avons répondu afin de participer à la nécessaire prévention des expulsions.

2. LES VALEURS

2.1. Faire confiance à l'autre

La personne accompagnée par les intervenants sociaux du centre d'hébergement est souvent porteuse d'une histoire difficile. Elle a souvent vécu des échecs, et a été l'objet de jugements de valeur négatifs.

Les équipes du Home des Flandres font le pari que, même dans les histoires les plus difficiles, il y a toujours du possible, que l'avenir n'est pas nécessairement la continuité du passé, et que les personnes sont capables de changement.

Ces potentialités s'exprimeront d'autant mieux que les professionnels seront dans une posture de confiance en l'autre, qu'ils valoriseront les évolutions, sans pour autant méconnaître les difficultés réelles auxquelles sont confrontées les personnes.

2.2. S'appuyer sur les autres

Les usagers ont une histoire avant le Home, ils en auront une après le Home. Et même dans le temps de l'accompagnement, ils ont une histoire « à côté » du Home.

Nous sommes une aide et une ressource parmi d'autres. Il est donc important de s'appuyer, lors de l'accompagnement, sur d'autres personnes, d'autres institutions :

- Les professionnels qui ont accompagné la personne ou la famille auparavant, ceux qui interviennent sur d'autres champs. On prend le relais, en s'appuyant par exemple sur les évaluations écrites par les collègues, on passe le relais en transmettant les données en notre possession.

Dans la mesure du possible, ces transmissions font l'objet d'un échange avec la personne que l'on accompagne.

- L'entourage, les amis, les voisins, tous ceux qui ont une relation forte avec les usagers. Ici aussi, sans être systématique, cette démarche est à évaluer au cas par cas.

2.3. (Se) préparer à vivre ensemble

Les jeunes, les personnes que l'on accompagne ont souvent des difficultés à s'intégrer dans la société. Questions d'origine, de mode de vie, de culture, de comportement. Nous estimons qu'apprendre à vivre ensemble est une valeur fondamentale.

Cela se traduit par une volonté de connaître et de comprendre les autres cultures, les autres modes de vie, dans leur diversité, et de développer à leur égard une attitude d'ouverture et de respect.

Cela se traduit par une posture professionnelle de « passeur » : aider les personnes à s'accepter dans leur différence, valoriser le mode de vie et la culture de chacun, mais aussi permettre à chacun de comprendre la société où il vit, d'en connaître ses lois, les valeurs qui les sous-tendent, les références à des droits et des principes fondamentaux.

Cela se traduit également par un souhait de diversité dans le recrutement des professionnels, qui doivent refléter notre société pluri-culturelle.

2.4. Viser l'épanouissement de l'individu

Nous mettons cependant en avant la valeur de la personne, et son droit à

s'émanciper des appartenances familiales, culturelles, sociales qui lui apparaîtraient trop pesantes.

Le respect de l'individu nous conduit à soutenir son désir propre, sa dynamique personnelle qui peut le conduire à prendre ses distances à l'égard de ses parents, de sa famille, de sa culture, de son milieu social. A l'inverse, l'individu peut être dans l'impossibilité de prendre ses distances. C'est également le respecter que de lui reconnaître cette impossibilité même si celle-ci nous paraît être un frein à son évolution.

C'est pourquoi, cet accompagnement doit se faire avec la plus grande prudence, en évitant de projeter nos propres valeurs et notre propre désir sur l'autre, et de risquer ainsi de privilégier des phénomènes d'acculturation, dommageables à terme.

2.5. Cheminer, accompagner, faire avec

Nous pensons que les personnes accueillies sont des sujets qu'il s'agit d'accompagner dans leur histoire et non de « rééduquer ». Ce ne sont pas des « objets de travail », mais des personnes qui ont des ressources, des capacités qu'il s'agit de soutenir.

La personne accueillie étant un sujet, il nous appartient de co-construire avec lui son projet, son parcours. Nous ne sommes pas des substituts (parentaux, sociaux...) mais nous exerçons des missions de suppléance, et à ce titre nous « étayons » sa démarche, son parcours, son projet.

C'est pourquoi, dans chacun des actes professionnels, nous recherchons la coopération des personnes accueillies et/ou des parents dans la prise en charge : coéducation, élaboration de projets, etc.

3. LE CADRE REGLEMENTAIRE

3.1. Le cadre réglementaire de la prise en charge

A. La loi 2002-2 et ses déclinaisons

Si la loi de 1975 concernait les institutions, la loi 2002-2 concerne de manière beaucoup plus large **l'action sociale et médico-sociale**.

Le législateur donne pour la première fois **une définition des finalités de l'action sociale et médico-sociale (art L.116-1 CASF)**.

« L'action sociale et médico-sociale tend à :

- promouvoir, dans un cadre interministériel
 - l'autonomie et la protection des personnes.
 - la cohésion sociale.
 - l'exercice de la citoyenneté.

→ prévenir les exclusions

→ et à en corriger les effets.

Elle repose sur une évaluation continue des besoins et **des attentes** des membres de tous les groupes sociaux ».

La loi 2002-2 se fonde sur deux principes :

- Eglise dignité de tous les êtres humains.
- Accès équitable sur l'ensemble du territoire (art L.116-2 CASF).

La loi 2002-2 se fixe trois objectifs :

- **Réaffirmer les droits de la personne : Article L.311-3 CASF dont le contenu est rappelé au 4.B.**

- **Prévoir les outils garantissant leur effectivité** (cf. 3-B les droits des usagers).

→ **Accroître les moyens de contrôle**

La loi 2002-2 légitime les contrôles et augmente leur efficacité.

L'art L.313-13 du CASF dispose que le contrôle de l'activité des établissements est exercé, notamment dans l'intérêt des usagers.

Pour renforcer cette efficacité, les inspecteurs des affaires sanitaires et sociales sont assermentés et peuvent dresser des procès-verbaux et les transmettre au procureur saisir le procureur.

En cas d'infraction ou de dysfonctionnement, l'autorité administrative dispose de trois voies :

Porter plainte ou dresser procès-verbal, ce qui peut donner lieu à amendes (art L.321 du CASF).

Prononcer une injonction d'y remédier dans un délai fixé (art L.313-14 du CASF), avec possibilité, s'il n'est pas satisfait à cette injonction, de désigner un administrateur provisoire.

Fermeture (art L.313-15) en cas d'ouverture, transformation ou extension sans autorisation.

B. Les droits des personnes accompagnées

Nous intervenons dans le respect des droits des personnes accompagnées tels que déclinés dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. (Art L.311-3 du CASF).

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.
- Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes.
- 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. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché.
- La confidentialité des informations la concernant.
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires.
- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition.
- La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

Les modalités de mise en œuvre du droit à communication prévu au 5° sont fixées par voie réglementaire.

La loi 2002-2 prévoit les outils garantissant leur effectivité :

- Les documents :
 - Livret d'accueil (Circulaire n° 138 DGAS du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'art L 311- 4 du CASF).
 - La charte des droits et libertés (Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'art L.311-4 du CASF).
 - Le règlement de fonctionnement (Décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'art L.311-7 du CASF).
 - Le contrat de séjour ou document individuel de prise en charge (Décret n° 2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge prévu par l'art L.311-4 du CASF).
 - Le projet d'établissement ou de service (art L.311-8 CASF).
- Les instances :
 - La personne qualifiée extérieure à l'établissement et choisie sur une liste départementale, en vue d'aider la personne accompagnée à faire valoir ses droits (Décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'art L. 311-5 du CASF).
 - Le conseil de la vie sociale ou les autres formes de participation (Décret n° 2004-287 du 25 mars 2004 relatif

au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation instituées à l'art L.311-6 du CASF).

Au centre d'hébergement un groupe d'expression existe depuis le 20 novembre 2004 selon les modalités précisées dans le règlement de fonctionnement du groupe (cf. annexe).

→ L'évaluation. (art 312-8 du CASF)
La loi prévoit deux types d'évaluation :

- Une auto-évaluation :

Evaluation des activités et de la qualité des prestations sur la base de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles, validées ou élaborées par une agence nationale de l'évaluation, dont les résultats sont communiqués tous les cinq ans à l'autorité ayant délivré l'autorisation.

- Une évaluation externe :

Tous les sept ans par un organisme indépendant qui doit respecter un cahier des charges fixé par décret.

C. L'aide sociale à l'hébergement

Deux textes principaux encadrent l'aide sociale à l'hébergement : l'article L345-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles et le décret n°2001-576 du 3 juillet 2001 relatif aux conditions de fonctionnement et de financement des centres d'hébergement et de réinsertion sociale.

→ Article L 345-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

« Bénéficiaire, sur leur demande, de l'aide sociale pour être accueillis dans des centres d'hébergement et de

réinsertion sociale publics ou privés les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale ». (L. n° 2002-2, 2 janv. 2002, art. 75, I, 7°) Les centres d'hébergement et de réinsertion sociale, dont les conditions de fonctionnement et de financement sont prévues par voie réglementaire, assurent tout ou partie des missions définies au « 8° du I » de l'article L. 312-1, en vue de faire accéder les personnes qu'ils prennent en charge à l'autonomie sociale. Ce règlement précise, d'une part, les modalités selon lesquelles les personnes accueillies participent à proportion de leurs ressources à leurs frais d'hébergement et d'entretien et, d'autre part, les conditions dans lesquelles elles perçoivent la rémunération mentionnée à l'article L. 241-12 du Code de la sécurité sociale lorsqu'elles prennent part aux activités d'insertion professionnelle prévues à l'alinéa précédent. (L. n°2003-239, 18 mars 2003, art. 43) Des places en centres d'hébergement et de réinsertion sociale sont ouvertes à l'accueil des victimes de la traite des êtres humains dans des conditions sécurisantes.

→ Décret n°2001-576 du 3 juillet 2001 relatif aux conditions de fonctionnement et de financement des centres d'hébergement et de réinsertion sociale.

Section 2 article 4 « La décision d'accueillir, à sa demande, une personne ou une famille est prononcée par le responsable du centre d'hébergement et de réinsertion sociale désigné à l'administration...elle est prise pour une durée déterminée, après évaluation de la situation de la personne ou de la famille.

La situation de la personne et de la famille accueillie fait l'objet d'un bilan au moins tous les six mois. La décision d'accueil visée à l'alinéa ci-dessus est transmise sans délai au préfet, accompagnée de la demande d'admission à l'aide sociale signée par l'intéressé et des documents qui la justifient. En l'absence de réponse dans le mois qui suit la réception, la demande est réputée acceptée. Au plus tard un mois avant l'expiration de la période d'accueil, le responsable du centre d'hébergement et de réinsertion sociale peut demander au préfet la prolongation de l'admission à l'aide sociale. Cette demande, qui doit être motivée, est réputée acceptée en l'absence de réponse dans le mois qui suit sa réception. La décision de refus d'accueil, prononcée par le responsable du centre d'hébergement et de réinsertion sociale, est notifiée à l'intéressé sous la forme la plus appropriée. Cette décision doit être expressément motivée... le centre d'hébergement et de réinsertion sociale fournit sans délai son appui aux personnes accueillies pour l'établissement de leurs droits sociaux, en particulier en matière de ressources et de couverture médicale. »

La mise en place des SIAO est venue modifier le fonctionnement des centres d'hébergement en créant une véritable centralisation de l'offre et de la demande d'hébergement sur le territoire avec, entre autres, une approche plus collégiale des différentes situations et orientations.

- Circulaire D10006928 du 8 avril 2010 relative au Service Intégré d'Accueil et d'Orientation.

L'article L 345-2 du CASF prévoit que « dans chaque département est mis en place sous l'autorité du représentant de l'Etat, un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans

abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état.

Ce dispositif fonctionne sans interruption et peut être saisi par toute personne, organisme ou collectivité.

Les établissements mentionnés au 8° du I de l'article 312-1 informent en temps réel de leurs places vacantes le représentant de l'Etat qui répartit en conséquence les personnes recueillies.

A la demande du représentant de l'Etat, cette régulation peut être assurée par un des établissements mentionnés à l'alinéa précédent, sous réserve de son accord. »

«... Le SIAO a vocation, sous l'autorité de l'Etat, à disposer d'une vision exhaustive du parc d'hébergement d'urgence, de stabilisation, d'insertion et de tout ou partie du parc de logement de transition. Il reçoit toutes les demandes de prise en charge et oriente les personnes sans abri ou risquant de l'être vers la solution adaptée à leur situation... »

Pour notre territoire, la mise en œuvre du SIAO Lille Versant Nord Est a été confiée à la Coordination Mobile d'Accueil et d'Orientation (CMAO) qui est une association regroupant 22 associations dont la notre.

- Circulaire du 29 mars 2012 relative à l'amélioration du fonctionnement des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO).

D. Les modes de contractualisation avec les personnes accompagnées.

Afin d'individualiser la prise en charge des personnes accueillies ou suivies, la loi n°2002-2 impose aux

établissements et services sociaux et médico-sociaux d'élaborer soit un contrat de séjour soit un document individuel de prise en charge.

Ces modes de formalisation sont soumis aux dispositions du décret 2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge prévu par l'art L.311-4 du CASF.

Ce contrat de séjour ou document individuel de prise en charge est élaboré avec la participation de la personne accueillie ou de son représentant légal. Ce contrat ou document définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes.

E. Note institutionnelle relative au traitement de la maltraitance et de la violence

Toute personne a droit au respect et en particulier au respect de son intégrité physique.

C'est pourquoi aucune sanction ne peut s'inscrire en dehors de la loi et des règles en vigueur et donc priver qui que soit de ses droits.

Toute personne qui constaterait des actes de maltraitance ou de violence se doit d'agir pour les faire cesser et en faire part en direct à ses supérieurs hiérarchiques et par écrit dans le cahier de bord du service. Ces questions doivent également être abordées dans les réunions de travail (réunions d'équipe, réunions de service, réunions institutionnelles...).

En concertation avec le Directeur Général, les Directeurs ou responsables de service pourront prendre toute disposition visant à

protéger les personnes et à transmettre à qui de droit les informations concernant les faits : parents, enfants, Aide Sociale à l'Enfance, Juge, Procureur, Police.

Une copie des écrits sera toujours transmise en direct au Siège.

De même, les parents ou les jeunes accueillis ont légalement accès aux procédures contractuelles. En aucune façon, ces situations de maltraitance ou de violence ne peuvent être traitées dans le secret ou la confidentialité.

En conséquence, toutes les personnes concernées seront informées des démarches entreprises à leur encontre ou pour les défendre.

HDF				PROCEDURE GESTION DE LA MALTRAITANCE CHRS						PR GM Ind :1	
R : Responsable P : Participe										Page : /	
DG	D d'ETB	Chef de service Professionnels ayant eu connaissance des faits		Données d'entrée	Synoptique du Processus	Données de sortie	Clients	Doc Réf	Commentaires	Mesure et surveillance	Indicateurs
			R	Acte de maltraitance constaté ou relaté	Prendre les mesures nécessaires pour assurer la protection immédiate de la personne accompagnée (écarter l'auteur présumé des faits...)			Livret d'accueil du salarié ou doc 1 et 2			
			R		Avertir immédiatement le chef de service qui en informe également immédiatement le Directeur ou le cadre de permanence						
	R	P			Prendre la décision des mesures immédiates à mettre en œuvre pour assurer la protection de la personne accompagnée (notamment : prendre des dispositions particulières à l'encontre du ou des agresseurs présumés pour protéger les victimes)						
	R	P			Désigner une personne ressource pour accompagner et soutenir la personne accompagnée						
			R		Consigner les faits dans le cahier de bord du service	Cahier de bord renseigné		Formulaire DDCS et Fiche de signalement			Si la victime est une personne accompagnée, la personne ressource est un professionnel du HDF
	V	R	R		Consigner l'ensemble de la démarche engagée sur la fiche de signalement à l'aide du guide de renseignement	Fiche de signalement renseignée		Guide de renseignement de la fiche de signalement			Si la victime est un professionnel, la personne ressource est un professionnel du HDF ou le médecin du travail ou le SPS
											1 Copie dans le dossier et 1 copie centralisée au siège

HDF				PROCEDURE GESTION DE LA MALTRAITANCE CHRS						PR GM Ind :1	
R : Responsable P : Participe											Page : /
DG	D d'ETB	Chef de service Professionnels ayant eu connaissance	Données d'entrée	Synoptique du Processus	Données de sortie	Clients	Doc Réf	Commentaires	Mesure et surveillance	Indicateurs	
V	R	P		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Transmission de l'information aux parents ou détenteurs de l'autorité parentale si mineur</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Selon la nature et la gravité des faits : Transmission des informations à qui de droit ; Procureur, DDCS, ASE, police,...</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Informers les personnes concernées qu'elles peuvent déposer plainte en cas de préjudice né d'une infraction</div>							

4. PRINCIPES D'ACTION

4.1. Individualiser l'accompagnement

Cela signifie dans nos pratiques :

- Un accompagnement éducatif individualisé (qui peut, lorsque la situation le nécessite, être porté par un binôme) en référence à l'équipe et au projet institutionnel.
- Une continuité de cet accompagnement quelque soit le dispositif (accueil d'urgence, chrs, logt relais, logt personnel)
- Une prise en compte de chaque personne dans son histoire individuelle touchant la dimension familiale et sociale.
- Le respect du rythme d'évolution de la personne. La durée de la prise en charge est une référence administrative et un repère qui vient ponctuer le temps. Elle ne saurait être une référence appliquée uniformément à tous comme durée à l'issue de laquelle la solution personnelle doit être trouvée.

Travailler avec chaque personne sur la perception de sa situation, de ses ressentis, en sachant renvoyer aussi ses propres ressentis (ces dimensions étant reprises dans les différentes instances collectives de réflexion et d'analyse).

Essayer de comprendre où en est la personne dans ses intérêts, ses préoccupations.

La notion de temps est importante et différente d'une personne à l'autre. Dans l'accompagnement, il peut être difficile de voir et de respecter cette nécessité de temps. A l'inverse, « laisser le temps au temps » sans perspective ni élaboration pourrait vider de son sens l'accompagnement. L'élaboration de projets d'accompagnements individualisés doit permettre de maintenir une dynamique et faire en sorte que la personne reste actrice pour elle-même tout en respectant cette nécessité de temps.

4.2. Favoriser la dimension familiale

→ Par rapport aux jeunes hébergés

La famille est un élément essentiel constitutif de l'individu (d'une manière ou d'une autre, elle est souvent présente dans le discours du jeune). Elle est bien souvent au cœur des problématiques rencontrées.

Toute personne qui sollicite l'aide sociale à l'hébergement doit être garantie de la confidentialité. Nous garantissons cette confidentialité y compris lorsque ce sont les parents qui nous questionnent sur une éventuelle présence de leur jeune majeur au centre d'hébergement. Notre positionnement éducatif est d'en référer le cas échéant au jeune afin qu'il décide de la suite qu'il souhaite donner ou pas et de l'aider dans ce cheminement.

Nous essayons d'adopter des postures professionnelles qui peuvent aider le jeune à trouver son autonomie par rapport à sa famille, que celle-ci passe par le rapprochement ou la prise de distance.

→ Par rapport aux familles hébergées

La famille est considérée dans son ensemble. Les premiers interlocuteurs sont les parents. Si nous sommes sollicités par des enfants au sein de leur famille, les rencontres ou accompagnements spécifiques (orientation scolaire...) se font toujours suite à des échanges avec les parents associés et informés.

Lorsque les parents n'ont pas la garde de leurs enfants, nous favorisons les liens chaque fois que cela est possible (accueil en journée, week-end).

4.3. Mettre en place les conditions de réussite

Les personnes accueillies ont rarement les ressources suffisantes pour construire des relations qui leur soient favorables à l'égard des institutions, à l'égard des autres, à l'égard de la société en général.

Il est donc essentiel de mettre en place des conditions qui permettent aux personnes de reprendre du pouvoir sur leur propre vie (en particulier, il s'agira d'aider les familles à se préparer aux débats contradictoires).

Ces conditions sont de trois ordres :

- Développer directement chez les personnes des capacités (prises de parole, argumentation, analyse des situations) leur permettant de s'affirmer à l'égard des autres.
- Favoriser l'expression collective et la rencontre entre pairs, éventuellement en favorisant l'action d'associations spécifiques (ATD, le fil d'Ariane, etc.).
- Agir directement (en engageant l'association et ses dirigeants) lorsque des situations d'injustice, ou lorsque des excès de pouvoir sont constatés.

4.4. Travailler sur les ressources plutôt que sur les failles

Les personnes accueillies ont des ressources qu'il s'agit de renforcer. Le travail éducatif consiste à rechercher systématiquement les « points d'appui » sur lesquels construire un projet, une démarche éducative.

La valorisation des personnes, à travers le développement de leurs capacités – même réduites – est un principe essentiel de travail, en particulier dans la restauration de l'image qu'elles ont d'elles-mêmes, souvent très négative.

4.5. Savoir prendre des risques éducatifs

La mission éducative consiste principalement à accompagner la personne dans la confrontation aux risques de la vie. Il n'y a donc pas d'accompagnement éducatif sans prise de risque... il n'y a pas non plus de risque éducatif sans accompagnement. Cette notion de risque éducatif est à distinguer.

- De la simple notion de **mise en danger**, sans propos éducatif.
- Du respect des règles de sécurité et des contraintes administratives, même lorsqu'elles peuvent apparaître tatillonnes. Le rappel à cet égard des règles et des notions de responsabilité civile et pénale des professionnels est essentiel.

Pour que la prise de risque **ait un sens** sur le plan éducatif, il faut :

- Qu'elle engage la liberté de la personne accompagnée (quelqu'un peut refuser de se confronter à tel ou tel aspect de la vie).

- Que la distance entre la situation actuelle et l'objectif proposé soit mesurée, et mise en rapport avec les capacités présumées de la personne, afin d'éviter sa mise en échec.
- Que la problématique de la personne, sur le plan psychologique (ou psychiatrique) et sur le plan des « habitus » sociologiques soit évaluée, afin d'éviter les phénomènes d'escalade dans la mise en danger de soi-même ou d'autrui (dans la logique de « tester » l'accompagnement).
- Dans le cas d'enfants, il s'agit d'accompagner les parents dans la prise de conscience de la nécessité de prendre des risques raisonnés. On peut d'ailleurs faire l'hypothèse que la maltraitance est pour une part la prise de risque irraisonnée de la part des parents, qui se transforme en une simple mise en danger de l'enfant.

Pour que la prise de risque éducatif **soit possible**, il est nécessaire que les professionnels :

- Soient suffisamment sécurisés par le type de management (qui accepte de faire confiance et de prendre lui-même des risques).
- Soient suffisamment encadrés par une connaissance des textes réglementaires en vigueur.
- Soient évalués entre autres choses sur leur capacité à prendre des risques raisonnés (c'est le « cœur de métier éducatif »).

4.6. Utiliser les dispositifs de droit commun...

En préalable, il faut rappeler que les usagers ont rarement un accès facile à

leurs droits : par isolement social, par le résultat de dysfonctionnements de services sociaux, par négligence, par les effets de seuil, etc.).

L'accompagnement éducatif comporte donc nécessairement une part d'accès aux droits.

L'objectif général étant l'accès à l'autonomie, l'accompagnement éducatif consiste entre autres à permettre aux personnes d'utiliser l'ensemble des dispositifs de droit commun.

Cet apprentissage de l'utilisation des services, des dispositifs et des structures est à l'évidence un objectif prioritaire. Il se décline dans le temps, allant d'un accompagnement physique si nécessaire, à l'autonomie complète dans les domaines de la vie courante.

En ce sens, la gestion interne par l'établissement de domaines entiers (les soins, les loisirs, l'enseignement, etc.) serait contre-productive et doit être systématiquement évitée. Il est donc souhaitable que le travail éducatif soit un véritable travail en réseau, avec d'autres services, d'autres structures.

...tout en facilitant les interactions entre les personnes.

En même temps, les personnes accueillies ont en commun des difficultés, que l'on peut résumer en « communauté de situation », voire en communauté de destin (d'exclu, de rejeté, d'enfant maltraité, etc.).

La fonction de l'établissement peut alors être de permettre des interactions fortes entre les gens, dans des situations d'entraide, de réalisations communes de moments de partage.

Ainsi, organiser des vacances « en interne » peut permettre à des personnes de trouver du plaisir à être ensemble, sans qu'une quelconque « autonomie » soit visée.

Les personnels éducatifs ont dans ce cadre une fonction de **partage**

d'expérience, et non plus simplement une fonction d'accompagnant.

4.7. Utiliser les richesses du travail en équipe.

« L'équipe » est une coopération de professionnels (et de bénévoles) différenciée selon les statuts et les métiers. À ce titre, tous les professionnels de l'établissement font partie de l'équipe éducative.

Tous les intervenants, quels qu'ils soient, (professionnels, bénévoles, stagiaires), représentent l'institution et l'engagent ; ils se doivent à cet égard de se référer au projet d'établissement, aux règles communes validées par la direction.

Le travail en équipe a pour but et pour effet :

- d'éviter l'appropriation par tel ou tel de la relation duelle avec une

personne accompagnée (l'équipe fait « tiers » dans la relation).

- de proposer plusieurs outils d'analyse, grilles de lecture et référentiels professionnels, afin de constituer une compétence collective d'analyse et d'action.

Ce travail en équipe suppose que soient identifiés les modes et outils de coopération. En particulier, l'accès à l'information par tous, sur un mode différencié, est nécessaire pour une coopération efficace. Puisque l'on considère que le dispositif d'accompagnement individualisé est la clé de voûte de la prise en charge, il est important que tous les intervenants aient connaissance du projet d'accompagnement élaboré avec chaque personne accueillie.

5. LES MODES D'ACTION

Présentation du public :

Le CHRS Jeunes Majeurs

Nous avons observé au cours des années précédentes un rajeunissement croissant des personnes entrant au CHRS Jeunes Majeurs, avec toutefois une inflexion en 2012 au profit des 21-24 ans. On remarque que les moins de 25 ans constituent la majorité des jeunes arrivés en 2013. On note la présence plus importante de très jeunes femmes (6 femmes ont moins de 21 ans pour 2 hommes). La situation des jeunes majeurs entrés en 2013 sont assez similaires à celles de 2012. L'effet SIAO nous amène davantage de jeunes qui vivent à la rue et/ ou en accueil d'urgence.

Un tiers des jeunes entrés dans l'année n'avait aucune ressource à leur arrivée. Le CHRS reste le seul dispositif permettant de les accueillir. Une aide alimentaire sous forme de tickets service leur est distribuée de manière hebdomadaire. Ce n'est qu'une fois que les jeunes ont pris de le temps de se poser, de régler certaines questions essentielles pour pouvoir se construire un projet (santé, alimentation, papiers, accès aux droits...), que nous pouvons avec un minimum d'efficacité, les accompagner vers l'insertion sociale et professionnelle.

Notons que les jeunes sont particulièrement fragilisés par un parcours de ruptures, des expériences traumatisantes, des problèmes de santé mentale, des conduites addictives, qui nécessitent bien souvent une orientation vers un soutien psychologique voire un parcours de soins.

Le CHRS Jeunes Couples

Sur les 8 appartements du CHRS Jeunes Majeurs, 5 sont conçus pour accueillir de jeunes couples. C'est bien souvent la première expérience de vie commune pour ces jeunes. L'accompagnement nécessite parfois de travailler en binôme et avec des partenaires qualifiés quand il s'agit de gérer des relations déséquilibrées qui peuvent devenir conflictuelles, voire violentes avec des problématiques d'addiction partagées. L'arrivée d'enfants dans les couples n'est pas rare quand ils ont trouvé une certaine stabilité et sécurité, ce qui ajoute à notre accompagnement un axe de soutien à la grossesse et à la construction de la parentalité.

Le CHRS Familles

Nous accueillons toujours beaucoup de personnes migrantes africaines (la communauté guinéenne est largement représentée), et autant de familles Roms. Les temps collectifs des familles à l'occasion d'évènements festifs et conviviaux, sont des moments intenses de partage et d'interculturalité. Au delà des barrières linguistiques et des différences culturelles, religieuses, l'esprit de famille et l'attention portée aux enfants et à leur développement, l'élaboration de mets culinaires, le partage du plaisir et du rire devant un spectacle, sont des instants de mises en relation entre des familles de cultures différentes.

Le manque de fluidité se confirme depuis 2 ans. En effet, un des impacts du SIAO a été d'ouvrir notre structure à l'accueil de familles dont les situations administratives sont complexes. Elles ne peuvent donc être positionnées sur les listes prioritaires du PALPD pour un relogement chez les bailleurs publics. Et quand celui-ci est possible, plusieurs familles qui pourraient

accéder au logement sont confrontées à la pénurie de grands logements. Ceci peut sembler surprenant sur un territoire historiquement habité par des familles nombreuses.

5.1. Les processus

A. L'admission et l'accueil.

1. Orientation par le SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) quelque soit le dispositif d'hébergement

→ Attribution du diagnostic SIAO à un éducateur par le chef de service qui a vérifié que la personne orientée répond aux critères du dispositif concerné (âge, situation administrative).

2. L'éducateur prend contact avec la personne ou la famille

→ Un rendez vous est fixé avec un ou deux éducateurs en fonction des situations (composition familiale, périodes de congé...), c'est l'entretien d'accueil :

- Présentation de la structure et de l'équipe
- Recueil des informations nécessaires (Cf. guide d'entretien d'accueil)
- Remise d'un contrat de séjour spécimen

Lorsqu'il s'agit d'une famille, si possible, tous les membres de la famille doivent être présents à l'entretien.

3. Commission d'accueil

Elle réunit le directeur, le chef de service et l'équipe éducative

- L'éducateur présente la situation. La présentation fait l'objet d'un échange en équipe.
- Le Directeur ou le chef de service par délégation confirme l'accueil et le coordinateur de projet après recueil des éléments et échanges.
- La date d'entrée est fixée.
- Sont fixés les rendez vous avec le directeur et le chef de service, la secrétaire (si CHRS) et la maîtresse de maison pour l'état des lieux.

Si à l'issue de la commission, l'accueil est infirmé, le directeur signifie par écrit au SIAO les raisons objectives du refus. Les raisons de ce refus sont également expliquées à la personne qui sera réorientée par le SIAO.

4. La personne nous recontacte, la date d'entrée lui est alors communiquée.

Cas particuliers :

Pour une admission en urgence sociale, l'accueil peut être immédiat. La situation est alors exposée lors de la commission d'accueil suivante.

B. L'évaluation de la situation et sa formalisation

Le diagnostic transmis par le SIAO permet de contacter la personne pour un premier entretien d'accueil. Celui-ci est un premier support à l'évaluation de la demande et des besoins de la personne. C'est en effet à partir de cette connaissance que la nature de l'accompagnement peut s'élaborer, se construire, se modifier.

a) *Le diagnostic :*

Une fois la personne accueillie, la posture professionnelle du coordinateur doit permettre l'expression des besoins et attentes de celle-ci. Il appartient au coordinateur d'adapter les modalités d'échange et de rencontre à la personne afin de préciser le diagnostic à partir duquel s'élaborent les axes d'accompagnement.

b) *La réunion de conduite de projet individualisé :*

Elle est programmée et animée par le chef de service. Le coordinateur présente la situation, ce qu'il en comprend, l'analyse qu'il en fait ainsi que la perception par l'usager de sa situation et les principaux axes d'accompagnement (déjà réalisés et à projeter). Cette analyse s'enrichit de l'ensemble des perceptions et observations des membres de l'équipe éducative pour élaborer le projet d'accompagnement individualisé.

c) *Le Projet d'Accompagnement Individualisé (PAI)*

Le PAI est élaboré avec la personne accompagnée à partir de ses souhaits, du diagnostic et de la compréhension

que nous avons de la situation. Il doit être lisible pour la personne.

Il est réalisé 3 mois après l'admission puis à chaque échéance de prise en charge (6, 12, 18, 24).

Le Projet d'Accompagnement Individualisé est construit sous la forme d'un tableau qui comprend :
Une partie bilan (depuis l'admission ou le dernier PAI).

Une partie projet divisée en 3 colonnes : axes ; actions ; repères d'évolution.

Le PAI est le corps de l'avenant au contrat de séjour.

L'évaluation interne menée en 2007 et l'audit mené en 2009 relatif au Projet d'accompagnement individualisé ont permis d'apporter des avancées significatives dans la mise en œuvre du processus de conception, d'élaboration, de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation des PAI notamment en terme

- D'organisation du travail, des conduites de projet.
- De lisibilité des différentes étapes (fiches d'accompagnement).
- De suivi.

Démarche Qualité

C. La conduite du projet individualisé

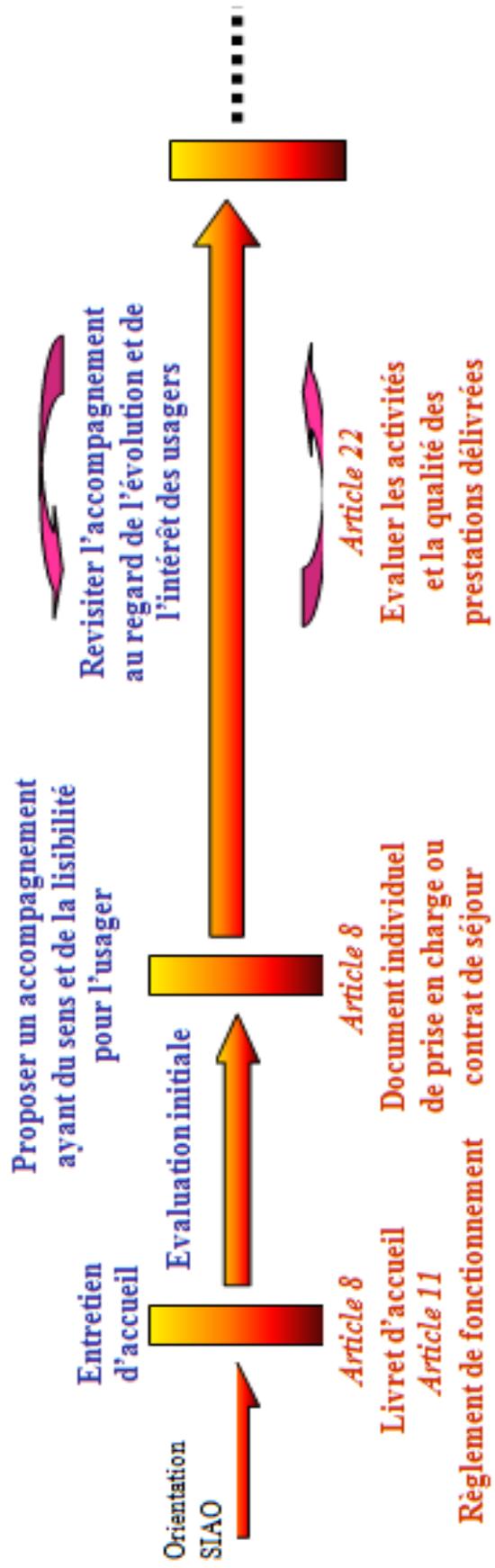
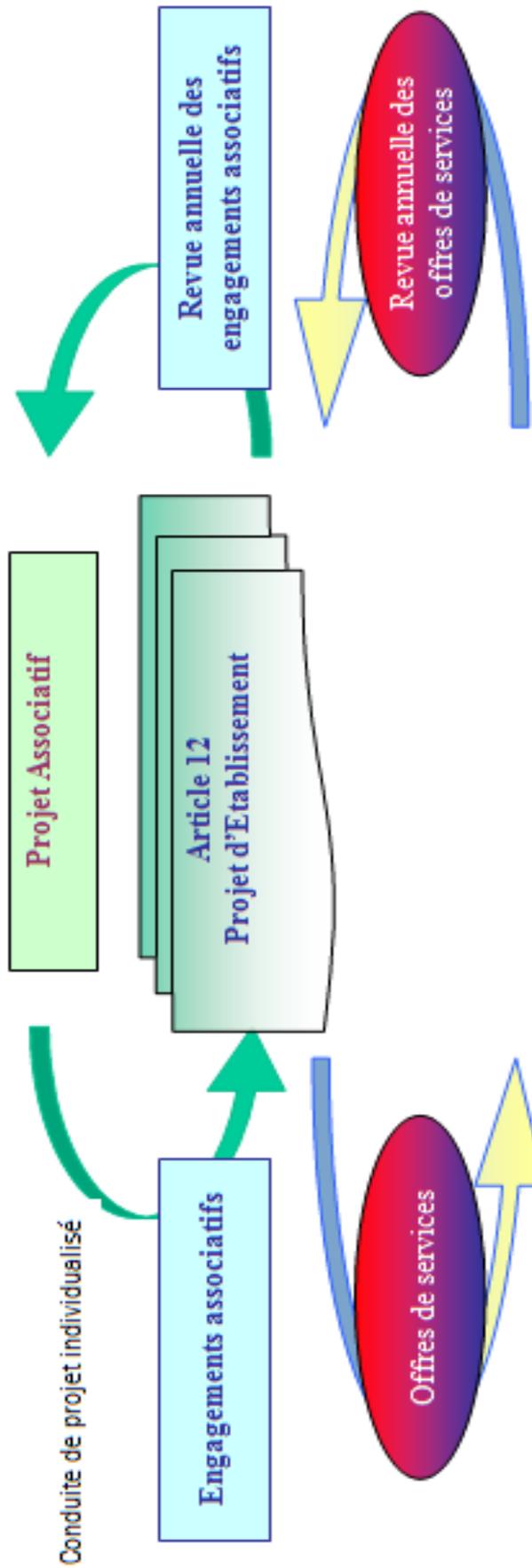
Le coordinateur accompagne l'utilisateur en référence au projet individualisé élaboré en réunion de projet. Il met en œuvre les actions envisagées en les adaptant si nécessaire en cours d'accompagnement. Si un changement de nature à modifier fondamentalement le projet intervient entre deux réunions de projet, le coordinateur demande que la situation soit évoquée sans tarder.

Les projets individualisés sont vus en réunion de conduite de projet à 3 mois puis à chaque échéance de prise en charge.

Chaque demande de prolongation (6-12 mois...) fait l'objet d'une rencontre formalisée entre la ou les personnes accompagnées, le coordinateur et le chef de service sur la base du PAI qui est signé par tous les participants.

La signature du Directeur valide ensuite institutionnellement le PAI et la prolongation du séjour.

V : valide R : Responsable P : Participe		Directeur d'ETB	Chef de service	Coordinateur projet	Equipe pluridisciplinaire	Reseau	Fournisseur données	Données d'entrée	Synoptique du Processus	Données de sortie	Clients	Doc Réf	Commentaires	Mesure et surveillance	Indicateurs
								Besoins et attentes de la personne	<p>Appréciation des besoins et attentes de la personne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entretiens formels • Echanges avec les collègues, éventuellement d'autres partenaires • Etablir un état des lieux des besoins et attentes pour chaque prestation assurée par l'établissement 	<p>Projet individualisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permet d'orchestrer la mise en œuvre effective des prestations définies dans le contrat, donc apporte des réponses précises : <ul style="list-style-type: none"> - Objectifs - Actions - Repères d'évolution 			Les compétences mobilisables de la personne sont relevées		Enquête de satisfaction
								Partenaires.	Fiche d'accompagnement et liaison				dans les trois mois suivant l'admission		Dossiers
								planification des avenants par chaque coord. de projet (tableau de bord) et par le CS (programmation) pour l'ensemble de l'équipe	<p>Réunion de conduite de projet d'accompagnement</p> <p>Détermination des propositions - réponses</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestation par prestation, examen des besoins et attentes de la personne afin d'y apporter des réponses opérationnelles <p>échanges en équipe pluridisciplinaire remplissage de la grille d'évaluation</p>			les échanges et réflexions sont transcrites dans le cahier de réunion		Présence des fiches finalisées actualisées dans les tableaux de bord des coord. remplis	
								Le coordinateur présente la situation et le projet de PAI écrit	<p>Rédaction du projet d'accompagnement individualisé</p> <p>Présentation et Finalisation avec la personne lors d'une rencontre formalisée entre la personne, le coordinateur et le chef de service. Signature par la personne, le coordinateur et le chef de service</p>			grille avenant		Programmation trimestrielle conduites de projets affichée	
									<p>Grille d'évaluation</p> <p>PAI finalisé</p>					Nbre de grilles d'évaluation	
									<p>Avenant au contrat de séjour.</p> <p>signés dans les 3 mois et revu à chaque échéance</p> <p>avenant</p> <p>Grille d'évaluation</p>					Enquête de satisfaction	
									<p>Signature de l'avenant par le Directeur</p> <p>Mise en œuvre et suivi du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'assurer dans le temps de la mise en œuvre du projet Bilan et évaluation. 					Nombre de PAI remis dans les 3 mois / nombre de contrat de séjour	
								avenant repères d'évolution							Enquête de satisfaction



Accompagnement individualisé adapté à l'âge et aux besoins de l'utilisateur en respectant son consentement éclairé

6. La sortie

Dans tous les cas, nous informons la personne de la possibilité de solliciter à nouveau le centre d'hébergement en cas de besoin. Nous faisons le lien avec les partenaires si nécessaire. Le coordinateur se réfère au guide des procédures.

Une rencontre de bilan est proposée à chaque fin d'hébergement. Elle réunit les personnes sortantes, le coordinateur et le chef de service. A l'issue de cette rencontre un rendez-vous avec la secrétaire est proposé afin de répondre au questionnaire de sortie. A défaut ce questionnaire est transmis aux personnes qui sont invitées à nous le faire parvenir.

6.1. Les prestations

Nos offres de service ont été élaborées afin de répondre aux besoins perçus des usagers en lien avec nos missions.

La majorité des personnes accueillies le sont après un parcours chaotique, souvent douloureux à l'issue duquel elles se sont retrouvées sans domicile fixe.

Quelle que soit l'événement à l'origine de cette situation (conflit familial, rupture conjugale, perte d'emploi, perte de logement, départ du pays d'origine devenu dangereux...), les personnes ont bien souvent connu plusieurs solutions d'hébergement précaires et limitées dans le temps (cohabitation chez un tiers, accueil d'urgence, squats...).

Le premier besoin repéré et commun à l'ensemble des personnes est de pouvoir être hébergé durablement afin de « poser » ses valises, stabiliser sa

situation et entrevoir progressivement des perspectives.

Les besoins repérés chez les personnes accueillies relèvent de quatre champs principaux

- La santé au sens de l'OMS : le bien être physique et psychique. Les situations de rupture, conflictuelles, de rejet, de déracinement, sont souvent à l'origine d'un mauvais état de santé qui peut se manifester de différentes manières (dépression, non prise en charge de soins, mauvaise estime de soi, mal-être, ...). Les personnes accueillies ont besoin d'être soutenues psychologiquement et moralement et parfois accompagnées dans des démarches de soins.
- L'insertion sociale : droits et prestations, situation administrative, liens avec l'environnement social, accès au logement, accès aux loisirs et à la culture.
- L'insertion professionnelle : la majorité des personnes accueillies ont un très faible niveau de qualification voire aucune qualification.
- La vie quotidienne : hygiène, alimentation, rythme de vie, gestion budgétaire...

A. Les prestations d'accompagnement

L'accompagnement socio-éducatif que nous proposons prend en compte l'ensemble des dimensions de la personne.

Par l'écoute et la prise en compte des besoins et des compétences, nous aidons la personne à définir et à mettre en œuvre son projet.

AIDER LA PERSONNE

A « se poser ».

Par un accueil, un hébergement et un accompagnement de qualité, favoriser une stabilisation.

ORIENTER, GUIDER ET SOUTENIR LA PERSONNE

- Pour que l'ensemble des droits soient ouverts et que la situation administrative soit stabilisée. Information, conseil, aide à la compréhension, accompagnement physique si nécessaire pour l'ouverture des droits (sécurité sociale, caisse d'allocations familiales, Pôle emploi...).
- Dans sa vie sociale et relationnelle.
 - Famille élargie et amis.
La famille est souvent au centre des préoccupations des jeunes hébergés. Il est important d'être disponible dans l'échange pour aider la personne à se situer et trouver un équilibre relationnel, l'importance et la nature des difficultés familiales pouvant

compromettre la démarche d'insertion.

Concernant les familles hébergées, il est important de prendre en considération l'entité familiale.

- Couple
- Vie affective et sexuelle (intimité)
- Enfants
- Estime de soi, expression-communication, gestion de la solitude
- Accéder aux loisirs et à la culture

Concourant au bien-être de l'individu, cette dimension est inscrite dans l'accompagnement.

A l'interne, en fonction des besoins perçus et/ou exprimés par les personnes, des activités peuvent être organisées (balades, campings, sport, visites, concerts...).

Nous nous appuyons sur la formule crédits-loisirs (partenariat spécifique) qui permet à la fois la réalisation de ces projets collectifs et la réalisation de projets individuels.

- relations aux institutions, participation sociale.
 - Afin que chaque personne ait une couverture sociale et que sa santé soit prise en charge par elle-même ou par quelqu'un d'extérieur (curateur...).

- Pour l'alimentation.
Conseiller le cas échéant et aider si nécessaire sachant que chaque personne est autonome dans la

gestion des achats et dans la confection des menus.

→ Pour l'hygiène.

Par une attention bienveillante, favoriser si nécessaire la prise en compte par la personne de cette dimension tant sur le plan de l'hygiène corporelle que de la tenue de logement qui relève pour certains d'un apprentissage qu'il convient d'accompagner.

→ Pour accéder à des ressources durables suffisantes et les gérer afin d'aboutir à une solution de logement autonome.

Conseils et aides à l'élaboration de budgets permettant à la personne d'expérimenter et de comprendre son rapport à l'argent. L'objectif est que la personne trouve son mode de fonctionnement lui permettant de s'assumer sans se mettre en difficulté.

Cette offre de service va de la simple gestion budgétaire à la régularisation de dettes avec si nécessaire la constitution d'un dossier de surendettement Banque de France.

→ Pour accéder à une formation qualifiante, à un emploi durable.

Aider la personne à préciser son projet d'insertion professionnelle à partir de ses compétences et souhaits en lien avec les différentes structures spécialisées (mission locale, Pôle emploi, maison de l'initiative et de l'emploi, entreprises d'insertions...).

Information et orientation sur les structures spécialisées, aide à la compréhension des différents dispositifs, des contrats de travail.

→ Afin qu'elle soit en capacité d'accéder au logement (financièrement et en terme d'occupation) et qu'elle réalise toutes les démarches nécessaires.

Aide à l'élaboration d'un projet d'accès au logement durable.

Information sur les différentes aides dans le cadre du Fonds Solidarité Logement (aides financières à l'accès au logement, garanties, accompagnement social lié au logement) et les différents outils (logements relais, baux glissants, accès directs). Contacts avec les bailleurs publics ou privés.

Aide à la constitution des dossiers logements, dossiers d'aide financière, de garantie.

Mise en œuvre d'un accompagnement social lié au logement si nécessaire et envisagé avec la personne.

a) L'individualisation des prestations

Ces offres de service sont mobilisées eu égard aux objectifs de travail définis dans le cadre du projet d'accompagnement individualisé (P.A.I)

Démarche Qualité

Ces différentes prestations d'accompagnement sont mises en œuvre en fonction des besoins de chaque personne accompagnée, l'ensemble des axes d'intervention possibles ne les concernant pas toutes. Les projets d'accompagnements individualisés en sont la première traduction.

Cette individualisation s'opère également dans les modes d'hébergement proposés, la diversité de ces derniers offrant plusieurs types de réponses (cohabitation, hébergement seul, logement relais).

Cette diversité répond à deux orientations :

- Proposer un mode d'hébergement adapté à la problématique rencontrée.
- Permettre les apprentissages au travers de différents modes d'hébergement favorisant l'accès à l'autonomie.

Il est important de souligner qu'il n'y a pas de « passage obligé » d'un mode d'hébergement à l'autre. En effet, si le logement relais s'inscrit souvent dans la suite du chrs, il peut permettre également de répondre à des jeunes dont la problématique personnelle ne permet pas le maintien d'une cohabitation.

Cette « autre solution » évite alors la rupture de l'accompagnement engagé au profit du maintien du lien à partir duquel l'aide peut se poursuivre.

B. Les prestations d'hébergement et hôtelières

a) Un hébergement équipé

Tous les hébergements proposés se trouvent en ville (chambres ou appartements) sur Roubaix, Tourcoing et environs. Les équipements de ces

hébergements sont tels qu'ils permettent aux personnes d'y vivre sans avoir à y investir sur le plan matériel.

Chaque personne est responsable de l'occupation et de l'entretien du logement mis à disposition.

L'équipe possède un double des clés et peut intervenir sur les différents lieux d'hébergement en cas de nécessité.

Pour être hébergées en CHRS, les personnes doivent pouvoir bénéficier de l'APL.

→ Hébergement d'urgence

Les familles sont hébergées en appartements de type 3 ou 4.

Les hommes seuls sont hébergés en chambre au foyer Aréli de Tourcoing.

→ L'hébergement en CHRS

- CHRS jeunes majeurs :

L'hébergement des personnes isolées est réalisé en appartements de type 3. Les jeunes y cohabitent par deux. Bénéficiant d'une chambre personnelle fermant à clé, ils partagent les espaces communs (séjour, cuisine, toilettes, salle de bain).

Un appartement est situé dans la maison 12 rue Brézin qui abrite les bureaux (direction, secrétariat, équipe éducative). La situation géographique de ces lieux d'hébergement permet d'y accueillir deux jeunes dont la problématique requiert davantage de proximité d'avec l'équipe éducative.

Les jeunes couples sans enfants sont hébergés en studio.

- CHRS familles :

Les familles sont hébergées en appartements de type 3 ou 4.

→ Le logement relais

Les logements relais sont des studios, T1, T2 et T3 destinés à accueillir des personnes seules, des couples et des familles. Seules les personnes possédant des ressources peuvent y être accueillies.

b) Une aide alimentaire en fonction des ressources

Une aide alimentaire peut être attribuée aux personnes accueillies en urgence et au centre d'hébergement. Elle est calculée en fonction du niveau de ressources selon un barème annexé au règlement de fonctionnement.

Cette aide est un dépannage dans l'attente de l'obtention de ressources.

c) Un service de laverie pour l'entretien du linge en l'absence de ressources

Les personnes sans ressources peuvent utiliser le lave linge du centre d'hébergement. Il leur suffit d'en faire la demande auprès d'un membre de l'équipe.

C. L'utilisation des ressources extérieures.

L'objectif principal étant d'aider les personnes à « accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale.», nous nous appuyons sur l'ensemble des ressources extérieures relevant du droit commun (Pôle emploi, mission locale, cpam, services spécialisés...).

6.2. Les référentiels professionnels (Cf. Référentiel métiers et compétences)

Ce travail ne pourrait être mené sans l'investissement de chaque professionnel dont l'accueil et l'intégration pouvaient être améliorés (Evaluation 2007).

Une procédure d'accueil des salariés a été mise en place à cette fin et un livret d'accueil des salariés a été élaboré. Plus récemment les revues de processus et dysfonctionnements ont permis de mettre en œuvre une procédure d'intégration et suivi des stagiaires.

Démarche Qualité

Garant de la mise en œuvre du projet d'établissement, le directeur est garant du respect des référentiels professionnels.

L'ensemble des référentiels ci-après concourt à la réalisation d'un projet collectif d'aide à la personne. Ces référentiels visent à ce que les différentes interventions soient menées en référence aux projets individualisés dans le respect des personnes accompagnées.

A. Le référentiel éducatif

Le référent en charge de l'accompagnement a pour mission principale d'aider à la socialisation. En accompagnant la personne accueillie il vise à favoriser la construction d'une personnalité et l'expression d'une citoyenneté.

La mise en œuvre du projet d'accompagnement individualisé est la pierre angulaire du travail du coordinateur de projet. Pour remplir sa mission, il s'inscrit dans différents champs.

a) La conduite de projet :

→ Rôle et place du directeur dans le projet individualisé

Le directeur est garant de la qualité de l'accompagnement proposé. Il est vigilant à la bonne évolution du projet de la personne. Il est ainsi en capacité de réinterroger l'équipe éducative sur les objectifs communément fixés et/ou d'interpeller les personnes accompagnées sur leur engagement et sur la contractualisation de l'accompagnement proposé.

→ Rôle et place du chef de service

Le chef de service dispose d'une délégation du directeur de l'établissement et veille à la mise en œuvre du projet éducatif de l'établissement. Il assure la coordination et la cohérence de l'équipe éducative. Il est responsable de la mise en application des décisions prises en équipe éducative, en ce qui concerne le projet d'accompagnement individualisé des personnes et des familles accompagnées.

Garant de la mise en œuvre des projets d'accompagnement, il s'inscrit dans le soutien, les conseils et l'aide technique aux professionnels de l'équipe et contrôle leur action.

Pour ce faire :

- Il met en œuvre l'accueil du public.
- Il anime les réunions de fonctionnement et les réunions de conduite de projet.
- Il fait régulièrement le point, avec les éducateurs coordinateurs de projet, sur l'évolution des situations de personnes accompagnées. Il

rencontre les personnes accompagnées, dans les différentes étapes du projet d'accompagnement.

- Il rencontre, lorsque la situation l'exige, les partenaires présents dans l'accompagnement.

→ Rôle du coordinateur de projet

Le Coordinateur du projet d'accompagnement individualisé, mène l'action :

- Son rôle est celui de chef d'orchestre du projet : Il recueille les informations permettant d'évaluer la situation des personnes (jeunes, familles) et d'en proposer un diagnostic.
- Sur la base de ce diagnostic, Il rédige le projet avec la personne et le présente lors de la réunion de conduite de projet individualisé (état du projet, évolutions et perspectives).
- Il enregistre les décisions prises par cette instance et finalise l'écrit qui est ensuite validé par le chef de service.
- Il veille à ce que les décisions retenues soient connues de tous les intervenants.
- Il note les éventuelles difficultés rencontrées tant dans la mise en œuvre du projet que dans son évaluation.
- Il est l'interlocuteur concernant ce projet vis-à-vis des professionnels de

l'établissement, de la hiérarchie.

- Il assure le suivi du projet et la coordination entre les acteurs.
- Il peut interpeller un cadre de l'établissement, s'il estime nécessaire de réajuster un point quelconque du projet individualisé.

b) La construction d'hypothèses de travail :

A partir du recueil d'informations concernant les personnes, le coordinateur de projet établit un état des lieux des besoins et attentes de la personne accompagnée pour chaque prestation assurée par l'établissement. L'instance technique que représente la conduite de projet va examiner les besoins et attentes du bénéficiaire et bâtir des hypothèses de travail eu égard aux leviers que sont les ressources de la personne, les ressources internes et partenariales mobilisables, afin d'y apporter des réponses opérationnelles.

c) L'animation de groupes :

L'éducateur est amené à animer certains groupes au regard des projets spécifiques mis en œuvre. Le CHRS accueille de nombreuses nationalités et cultures différentes. Favoriser une découverte de l'autre, le partage des expériences, des façons de faire, de rentrer en contact et de se parler, dans un contexte convivial, nous paraît essentiel pour accompagner la démarche d'insertion et de socialisation. La dimension collective n'est pas évidente à mettre en œuvre dans un Chrs diffus où familles et

jeunes majeurs sont dans des appartements disséminés en ville. Nous la faisons vivre à travers ces petits groupes ponctuels (autour de la confection d'un repas ou de spécialités culinaires, de l'organisation d'une sortie..), voire plus réguliers (comme les « goûters du mercredi » réunissant mensuellement un petit groupe de parents et d'enfants).

Ces temps collectifs sont animés par un ou plusieurs professionnels de l'équipe pluridisciplinaire.

d) Le travail en réseau :

L'éducateur est inscrit dans un travail en réseau. Cette inscription revêt plusieurs aspects :

- Par la conduite de projet, il est en lien avec les différents partenaires sociaux.
- Par délégation, il peut participer :
 - à des réunions de travail instituées avec les différents partenaires (cf. relations avec l'environnement).
 - à des temps d'échange et de réflexion mis en œuvre par les fédérations auxquelles nous appartenons (FNARS, URIOPSS...). Il rend compte de ces différents engagements selon les modalités établies par cette délégation, les informations, réflexions et analyses alimentant le projet de service.

e) Les écrits :

Le coordinateur de projet est rédacteur :

- des projets d'accompagnements individualisés
- des fiches de diagnostics et de bilans des mesures d'accompagnement social lié au logement
- des notes à destination des partenaires dans le cadre de la conduite de projet (notes de situation sociale, notes d'information préoccupante...)

Ces écrits sont validés par le chef de service et visés par le directeur. L'ensemble de ces écrits rend lisible l'action menée.

Voir annexe identifiant les documents consultables.

La fiche d'accompagnement : Suite à un audit, la fiche d'accompagnement est apparue comme une nécessité concourant à la continuité de l'accompagnement. Elle s'est de fait imposée dans les pratiques des professionnels du CHRS.

Cette fiche a pour objet la retranscription des éléments essentiels des échanges avec la personne accompagnée ou avec les partenaires afin que chaque professionnel puisse s'y référer en cas d'absence du coordinateur en charge de l'accompagnement.

« Le dossier traite de données **personnelles, d'informations nominatives précieuses** devant être **protégées**, avant d'être éventuellement **consignées, conservées et communiquées** au nom de leur utilité pour une action professionnelle

légitime dans **l'intérêt des personnes accompagnées.**

Le processus de gestion du dossier est un élément important de la qualité des pratiques professionnelles.

Un dossier pour le travail en équipe :

Le dossier de la personne accompagnée est une aide et un outil pour tous les professionnels, pour mieux répondre aux besoins des personnes.

Il doit être le support des pratiques pluri-professionnelles et interdisciplinaires, pour notamment faire face à la complexité des situations des personnes accueillies ou accompagnées.

C'est une ressource à mobiliser pour œuvrer ensemble dans le respect des spécificités professionnelles, mais aussi en complémentarité et solidarité au service de la personne accompagnée.

Aussi, il est important de pouvoir interroger les pratiques pour qu'elles s'inscrivent dans les objectifs de la structure et témoignent de l'attention portée aux droits des personnes et au projet d'accompagnement personnalisé ». DGAS

L'ensemble des écrits se trouve aujourd'hui rassemblé dans le dossier de la personne qui a fait également l'objet d'un **audit**, afin de lui apporter structuration, facilité d'utilisation au quotidien et d'en faire un **véritable outil au service de l'accompagnement.**

Fiche de liaison et dossiers concourent à la **qualité de l'accompagnement** en contribuant à la **continuité** et la cohérence de celui-ci.

Démarche Qualité

B. Le référentiel Services Généraux

→ Agent de service intérieur

L'agent de service intérieur assume une fonction polyvalente dans l'organisation quotidienne du cadre de vie : entretien des locaux, lingerie, tâches ménagères. Elle intervient à la fois dans les locaux du centre d'hébergement (bureaux, espaces d'accueil...) et dans les lieux destinés à l'hébergement (appartements). Cette intervention dans les lieux d'hébergement ne vient pas se substituer au nécessaire entretien de ces lieux par les personnes elles-mêmes dans un souci de responsabilisation. Elle permet un entretien de fond chaque fois qu'il est nécessaire (notamment en cas de départ)

L'agent de service intérieur peut être amenée à participer dans le cadre de sa mission à un projet spécifique concernant une personne en partageant avec celle-ci ses savoirs faire dans un souci d'apprentissage (ménage, entretien du linge..) en lien avec le coordinateur de projet.

→ La maîtresse de maison

Le (La) maître(sse) de maison est au contact direct et permanent des personnes accompagnées de par sa mission d'accomplissement des tâches ménagères. Le (La) maître(sse) de maison transmet au travers de l'exercice de son métier des règles d'hygiène, de vie sociale et familiale au public accueilli.

Elle est plus particulièrement :

- Responsable du stock des produits d'entretien et du petit matériel hôtelier (linge, literie, vaisselle, matériel

d'entretien) en cas de besoin, elle transmet à la secrétaire la liste des produits à commander. La commande est faite après validation du directeur.

- Chargée de réaliser les états des lieux entrant et sortant des personnes hébergées en articulation avec les éducateurs (prise de rendez-vous) qui réalisent l'accueil et la fin d'hébergement.

Cette tâche doit notamment lui permettre d'avoir une bonne connaissance des logements et de pouvoir ainsi suivre cette dimension de maintien de lieux d'hébergement agréables et suffisamment équipés (vaisselle, literie, nécessaire d'entretien, séchoirs).

L'état des lieux entrant sera pour elle l'occasion de faire connaissance avec les jeunes et familles accueillis, ce qui facilitera d'autant des actions ultérieures qu'elle sera amenée à engager avec les personnes hébergées.

- Avant chaque accueil elle préparera la chambre (literie, propreté) afin que celle-ci soit accueillante
- Après chaque départ elle nettoiera la chambre dans la perspective d'un nouvel accueil. Si la situation le requiert lors d'un départ, un nettoyage « de fond » de l'appartement sera réalisé.
- Elle signale à l'éducateur en charge du logement tout problème qui nécessite de contacter le bailleur

L'entretien des appartements doit en premier lieu être assuré par les jeunes et les familles. Si certains sont tout à

fait en capacité de le faire et entretiennent en effet le logement, d'autres peuvent ne pas prendre en charge cette dimension.

La maîtresse de maison a une fonction importante dans ce domaine. Elle peut de fait être amenée à intervenir auprès des personnes hébergées.

Le principe qui guide les interventions est de faire avec plutôt que de faire à la place de..... ou en l'absence de....dans les :

- Appartements CHRS « jeunes » en cohabitation. L'intervention sera régulièrement programmée (1 fois par mois)
- Appartements couples : à déterminer en fonction des besoins et observations
- Appartements familles : à déterminer en fonction des besoins et observations
- Appartements relais : à déterminer en fonction des besoins et observations

Ces interventions doivent être mises en œuvre dans un souci d'aide, voire d'apprentissage, dont les modalités seront envisagées avec l'éducateur coordinateur de projet en charge de l'accompagnement.

- Elle pourra proposer des actions collectives (couture, cuisine...) en fonction des besoins repérés et des souhaits des personnes en articulation avec les éducateurs
- Elle pourra également aider lors de l'installation dans un logement, notamment en direction des jeunes qui souvent sont en difficulté pour installer des rideaux, tentures

ou tout simplement aménager leur logement.

Dans un souci d'articulation efficiente, la maîtresse de maison participera à la fin de la réunion d'accueil afin d'organiser en fonction des entrées et sorties les interventions dans les appartements.

Le (La) maître(sse) de maison participe à la réunion de supervision Les projets d'accompagnement avec les personnes accueillies sont vus en directe avec l'éducateur coordinateur de projet.

Les nettoyages de « sortie » voire de « fond » lorsqu'ils sont nécessaires sont réalisés de préférence le mercredi matin (le mardi matin en plus en cas de besoin), le (la) maître(sse) de maison et l'agent d'entretien étant mobilisés sur cette intervention.

→ L'homme d'entretien

L'homme d'entretien est responsable :

- Du bon état de l'ensemble des locaux administratifs et des locaux d'hébergement.

L'organisation des travaux d'entretien est validée par le directeur.

L'homme d'entretien organise son travail à partir :

- Des états des lieux réalisés annuellement par les éducateurs en charge du suivi matériel des logements.
- Des états des lieux techniques trimestriels qu'il réalise dans les appartements
- Des états des lieux de sortie lors des départs des personnes
- Des situations imprévues auxquelles il faut répondre sans tarder (panne, fuite...)

- Du bon état de l'outillage dont il fait l'inventaire annuel
- Du suivi mensuel de l'entretien du véhicule de service (révision, propreté, bon état général)

Il peut être amené à participer dans le cadre de sa mission à un projet spécifique concernant une personne en partageant avec celle-ci ses savoirs faire dans un souci d'apprentissage (travaux de peinture, tapissage..) en lien avec le coordinateur de projet.

C. Le référentiel administratif

→ La secrétaire

Outre les actes de gestion administrative habituellement dévolus à cette fonction (dossier APL, admissions sorties, renseignements administratifs, alimentation de la base de données relative à l'activité, gestion de la base documentaire du service, gestion du courrier...), participation à la préparation du bilan d'activité, des

dossiers de financements en lien avec le Directeur, participation aux groupes de parole des personnes accompagnées, la secrétaire a un rôle important dans l'accueil des usagers et des partenaires:

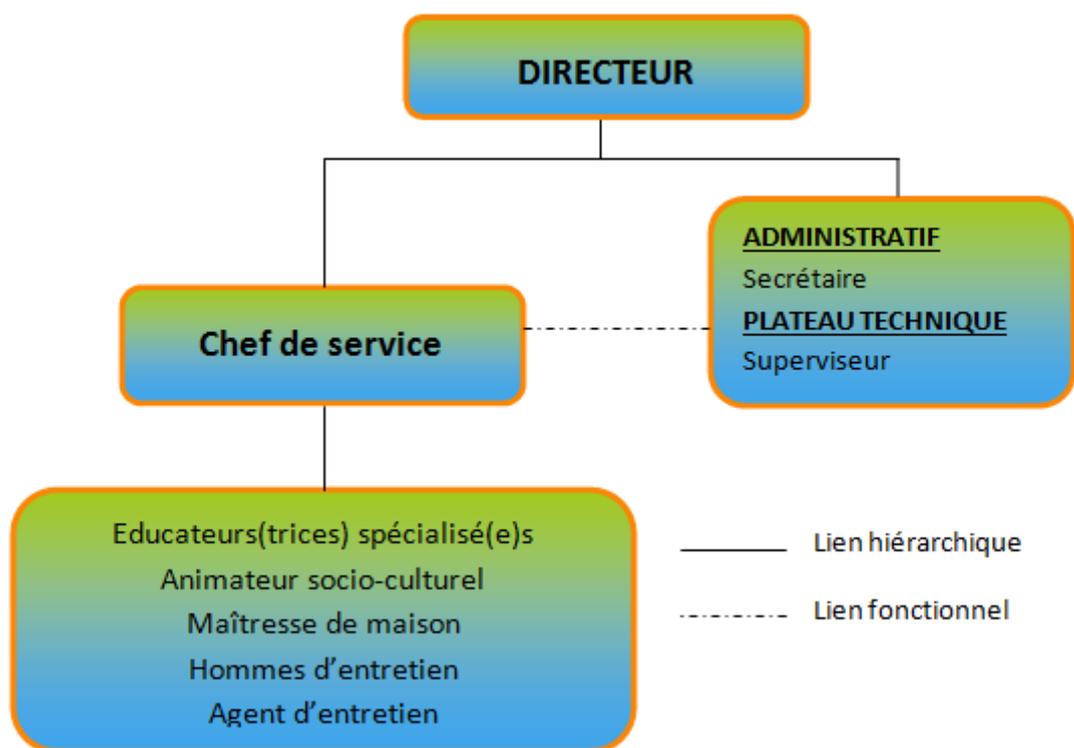
Elle assure la réception téléphonique et l'accueil physique des personnes.

- Destinataire principale de la majorité des demandes, elle a une fonction importante de prise en compte de la demande des personnes qui contactent le CHRS.
- Elle oriente les personnes vers les différents professionnels (communications téléphoniques, prise de rendez-vous, mise en relation avec l'éducateur de permanence...)

Elle réalise également le questionnaire de sortie avec les personnes qui quittent la structure

7. LES MODES D'ORGANISATION

7.1. L'organigramme



A. Les instances de travail

REUNION DE CONDUITE DE PROJET	Lundi 14h-16h30 hebdomadaire Une fois par mois	Chef de service- éducateurs Avec la psychologue de la Ravaude
COMMISSION D'ACCUEIL	Mardi 10H30	Directeur-Chef de Service- éducateurs
REVUE DE PROCESSUS	Mardi 11H-12H30 trimestrielle	TOUS et responsable qualité
ENREGISTREMENT ENTREES ET SORTIES	Mardi 11h30	Directeur- Chef de Service-éducateurs- secrétaire
COORDINATION ET INFORMATIONS DIVERSES	Mardi 12h-12h30	TOUS
RETOURS EXTERIEURS	Chaque semestre Mardi 9h-10h30	Directeur-Chef de Service- éducateurs
THEMATIQUE SPECIFIQUE	Mardi 9h 10h30 en fonction des besoins (bilan stage, rencontre partenaire, action spécifique ...)	En fonction de la thématique
SUPERVISION	En quinzaine semaines paires hormis vacances scolaires Jeudi 9h-10h30	Analyste-Directeur- Chef de service- maîtresse de maison- hommes d'entretien- secrétaire-Educateurs

Réunion de conduite de projet

Point sur l'évolution des personnes accompagnées, de leur projet et de l'adéquation de l'accompagnement mis en œuvre au regard de la problématique.

Une fois par mois nous bénéficions de l'analyse clinique d'une psychologue de la Ravaude (service d'intersecteur psychiatrique).

Commission d'accueil

Etude des orientations du SIAO. Prise de décision et désignation du coordinateur de projet. Elaboration des premières bases de l'accompagnement.

Enregistrement des entrées et sorties

Transmission à la secrétaire pour enregistrement des entrées et sorties de chaque dispositif (Urgence sociale, CHRS, logement relais, logement des jeunes, accompagnement social lié au logement).

Coordination et informations diverses

Temps d'ajustement de l'ensemble de l'équipe à propos des accompagnements engagés, notamment dans leur dimension matérielle (gestion matérielle des entrées et sorties, états des lieux, entretien des logements, accompagnement spécifique d'une personne...)

Retours extérieurs (semestriel)

- Echange d'informations touchant à notre secteur d'activités.
- Retour d'informations liées aux délégations (contact partenaires, représentation du service dans

différentes instances de travail) et à différents événements (congrès, journées d'étude...).

Ponctuellement en fonction des besoins, ce temps de travail permet de recevoir des partenaires extérieurs pour un échange (bailleurs sociaux, services logement, équipes de centre d'hébergement, équipes de service psychiatrique...).

Revue de processus (trimestrielle)

En présence de la Responsable qualité, traitement des questions de fonctionnement du service à partir des fiches de dysfonctionnements établies par les professionnels
Et suivi des actions d'amélioration posées précédemment.

Thématique spécifique

Le créneau du mardi de 9h à 10h30 peut être mobilisé ponctuellement pour des temps d'échanges sur des sujets spécifiques : bilan de stage, rencontre avec des partenaires...

Supervision

La supervision est une instance professionnelle travaillant sur l'introspection de soi dans tous les systèmes relationnels inhérents à la pratique professionnelle. C'est l'étude des processus relationnels et communicationnels en développant une conscience aigüe pour un accompagnement optimal.

La supervision permet de poursuivre le processus d'individualisation de chacun des membres de l'équipe, travaillant au sein d'une même identité (l'équipe) et pour le même but (la mission).

Les 5 axes sont :

- Les différents membres constituant l'équipe,
- Les responsables de l'équipe,
- Les personnes accompagnées, l'établissement, l'institution, c'est-à-dire le cadre de travail,
- La théorie et la méthodologie,
- La circulation énergétique.

La supervision permet de travailler la loi en Soi, à savoir l'entraînement immédiat à parler en son propre nom avec la prise de conscience de la réalité, permettant de relier l'individu à son corps et à ce qui l'habite (pensées, affects et comportements).

Temps de travail sur le bilan d'activité

Dans la première quinzaine de décembre mise à plat des premiers éléments de l'activité de l'année par la secrétaire, transmission à l'ensemble de l'équipe éducative. Premiers éléments d'analyse et de compréhension, questionnements méritant un approfondissement.

Répartition auprès des membres de l'équipe éducative des questions à traiter pour affiner l'analyse et les commentaires en vue de l'écrit à finaliser pour fin février.

8. RELATIONS A L'ENVIRONNEMENT

8.1. Relations aux prescripteurs

Chaque action (accueil d'urgence, chrs, accompagnement social lié au logement) fait l'objet d'un bilan annuel d'activité auquel s'ajoute pour les différents dispositifs les éléments suivants.

A. Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS)

a) *Dans le cadre de l'accueil d'urgence*

Transmission mensuelle du bilan d'accueil en urgence

b) *Dans le cadre du CHRS*

- Transmission des demandes d'admission à l'aide sociale à l'hébergement dès l'admission
- Transmission trimestrielle des mouvements de population (entrées et sorties du CHRS).

c) *Dans le cadre des logements conventionnés en Allocation Logement Temporaire (ALT). Logements d'urgence et logements relais.*

- Transmission du bilan annuel d'occupation des logements
- Liste CTT (Comité Technique Territorial) : personnes en attente de logement et actualisation des situations

B. Commission Locale du Fonds Solidarité Logement (CLFSL) :

- Transmission des dossiers de demande d'aide financière et de garantie élaborés avec les personnes accompagnées
- Transmission trimestrielle des entrées et sorties dans le dispositif d'accompagnement lié au logement
- A l'échéance de chaque mesure d'accompagnement, transmission de la fiche bilan. Ces fiches sont rédigées par l'éducateur en charge de l'accompagnement et validées par le chef de service.
- Transmission du bilan annuel avec la demande de subvention

8.2. Relations partenariales

A. Relations partenariales conventionnées ou formalisées

a) *Pour l'activité d'hébergement (accueil d'urgence, chrs, logements relais)*

L'association est partenaire :

- de la Coordination Mobile d'Accueil et d'Orientation (CMAO) SAMU SOCIAL. Elle est membre du conseil d'administration.
- Du SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation)

- Signataire de la charte partenariale
- En attente de la signature de la convention précisant l'articulation avec le SIAO
- Mise à disposition des places d'hébergement et participation du chef de service aux « commissions insertion » du SIAO
- Développement des forces partenariales que propose le SIAO

L'association a passé convention avec des bailleurs sociaux et des propriétaires privés pour la location de logements:

→ Bailleurs sociaux

- Groupe VILOGIA
Location de studios, types 3 et 4
- Lille Métropole Habitat (LMH)
Location de studios, types 3 et 4
- Foyer Aréli Tourcoing
- Notre Logis
Location de studio, T2 et T3
- Société Immobilière de l'Artois (SIA)

→ Propriétaires privés

- ESSI
- Deux propriétaires privés sur Roubaix et Tourcoing

b) Pour l'aide à l'accès au logement

→ Ingénierie sociale

- Nous bénéficions d'un partenariat fort avec les deux principaux bailleurs sur le territoire à savoir LMH et VILOGIA. Construit au fil des ans et de l'expérience, ce partenariat permet d'aboutir au logement en accès direct de nombreuses personnes que nous accompagnons.
- Pour compléter ce partenariat, l'association a passé convention avec des bailleurs sociaux afin de disposer de logements en bail glissant

Ces différentes conventions passées avec des bailleurs sociaux sont des outils permettant de répondre aux besoins des personnes que nous accompagnons. Leur souplesse d'utilisation est un atout majeur dans la nécessaire adaptation des réponses aux situations des personnes et des différents projets.

→ Commissions du Fonds Solidarité Logement

- Nous siégeons au titre de représentant de la FNARS
- A la CLFSL
- A la commission Technique FSL
- Nous participons à la commission sociale FSL

c) Loisirs et culture

Pour favoriser l'accès aux loisirs et à la culture, nous nous appuyons sur le dispositif « crédits loisirs ».

L'association a signé une convention de partenariat en date du 1^{er} janvier 2004.

d) L'accompagnement dans le cadre du RSA

→ Equipe pluridisciplinaire

Le plan départemental d'insertion 2014-2017 a pour objectifs principaux de favoriser l'accès à l'emploi des allocataires du RSA en proposant une offre d'insertion élargie et accessible, et d'assurer l'animation du dispositif et l'articulation des actions à un échelon de proximité et d'améliorer l'adéquation entre l'offre d'insertion et la demande des allocataires

B. L'inscription dans un travail de réseau

a) Réseau précarité et santé mentale

Par convention en date du 10 novembre 2006, l'association détache un professionnel du CHRS pour participer à ce réseau.

C. Les ressources locales

Dans la mise en œuvre des projets d'accompagnements individualisés, nous travaillons avec différents partenaires du territoire

- Les Missions Locales de Roubaix et Tourcoing.
- La Maison de l'Initiative et de l'Emploi (MIE).

- Le Fonds Départemental d'Aide aux Jeunes (FDAJ).
- Les Consultations Médico Psychologiques (CMP).
- La RAVAUDE service d'intersecteur psychiatrique.
- Le Relais (Centre de Soins Spécialisé en Toxicomanie).
- Le Centre de Consultation en Alcoologie.
- Le Pôle emploi.
- Les entreprises d'insertion.
- L'ensemble des services administratifs (CAF, CPAM, MDPH).
- Le Service de Prévention Santé.
- Les Centres de Planification Familiale.
- La Maison de la Santé de Roubaix.
- Les associations caritatives.

D. Les fédérations professionnelles

a) La FNARS (Fédération Nationale des Associations d'accueil et de réinsertion sociale)

Adhérent à la FNARS, nous participons et nous appuyons sur ses travaux.

Cet engagement répond à deux objectifs principaux :

1. participer à la réflexion du secteur et à la construction d'une parole fédérative alimentant un projet d'action sociale
2. obtenir l'information nécessaire émanant de notre secteur d'activité

Cet engagement se traduit par :

1. La participation à différentes commissions de travail instituée et répartie sur plusieurs membres de l'équipe éducative :
 - commission logement
 - commission migrants
 - commission jeunes
2. La représentation de la FNARS

b) L'URIOPSS

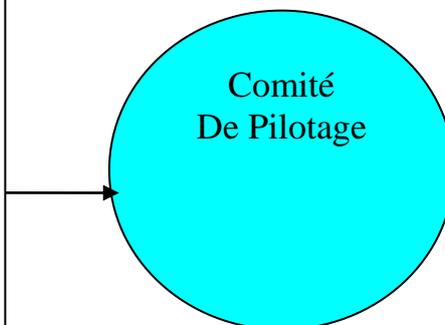
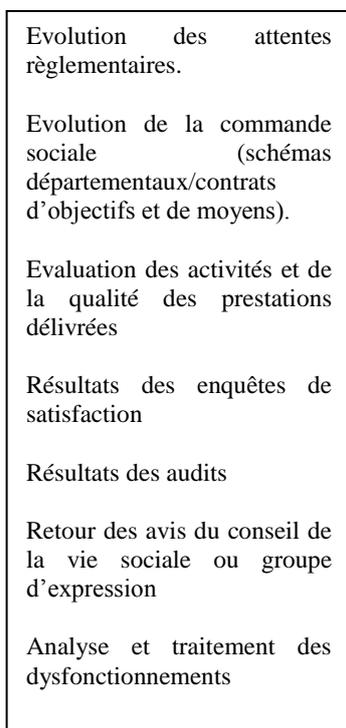
Adhérent à l'URIOPSS, nous nous appuyons également sur cette fédération. Notre participation y est davantage ponctuelle.

9. LA MISE EN ŒUVRE DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Afin de garantir un fonctionnement de l'établissement propre à améliorer de façon continue la qualité des prestations, l'établissement organise la consolidation des points forts et l'amélioration des points faibles du fonctionnement à travers des actions d'amélioration. Le Comité de pilotage garantit l'application des actions d'amélioration.

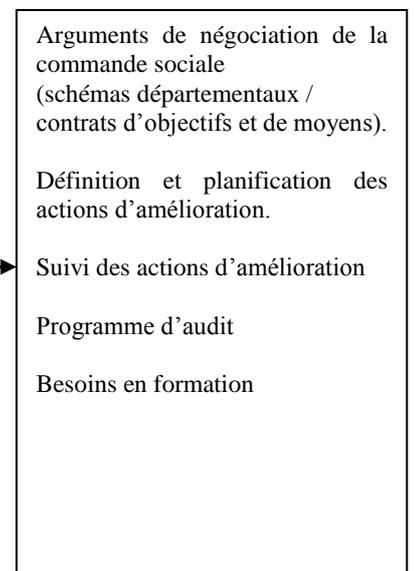
9.1. Le Comité de pilotage

Données d'entrée



Missions confiées

Données de sortie



Besoins et attentes des personnes accompagnées

9.2. Les données d'entrée du comité de pilotage

- Les audits.
- Les enquêtes de satisfaction.
- Evaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées (grille d'évaluation).
- L'application des processus et l'analyse et le traitement des dysfonctionnements
- Retour des avis des groupes d'expression ou Conseils de la vie sociale.

A. Les audits

Le comité de pilotage planifie annuellement le plan d'audit. L'utilisation de ces audits permet de mesurer l'efficacité des actions menées au sein de l'établissement

B. Les enquêtes de satisfaction

Le comité de pilotage programme à la pertinence des enquêtes de satisfaction dont l'approche méthodologique et le contenu sont adaptés au thème à analyser et au panel des personnes visés par l'enquête.

Les enquêtes de satisfaction vont nous permettre d'appréhender la façon dont les usagers perçoivent les différentes étapes de leur accompagnement. Elles vont permettre de recueillir l'avis des usagers et de leurs familles. L'analyse des résultats permettra de mettre en place des actions d'amélioration.

C. La grille d'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées

Elaborée en 2007, la version initiale de ces grilles n'a pas rempli entièrement les objectifs que nous nous étions fixés.

Cette grille a donc été retravaillée collectivement et un guide de renseignement a été élaboré.

Ainsi lors de l'élaboration de chaque avenant au contrat de séjour, nous renseignons la grille selon les modalités suivantes :

La partie gauche de la grille reprend les offres de service de l'établissement et pour chacune de celles-ci permet de visualiser et *d'évaluer* au travers de l'action menée auprès et avec l'utilisateur, l'écho quelle trouve en terme de diagnostic posé, de travail formalisé ou non et d'objectif atteint

Nous avons redéfini ce que nous cherchons à évaluer

Mesure, (objectivation) des besoins des personnes accompagnées

→ Diagnostiquer :

- A l'entrée
- A Chaque échéance
- A chaque N° d'avenant
- Pour l'ensemble des situations sur une période donnée

2^{ème} niveau d'évaluation :

→ **Travail non formalisé, travail formalisé** à partir d'un **diagnostic** posé.

Mesure d'effectivité permettant d'interroger la mise en œuvre effective des actions

En quoi ce qui est dit est fait, au-delà des énoncés du projet d'établissement et ou des énoncés des PAI.

- A l'entrée
- A Chaque échéance
- A chaque N° d'avenant
- Pour l'ensemble des situations sur une période donnée

3^{ème} niveau d'évaluation :

→ Objectifs atteints :

Mesure d' « efficacité »: Les objectifs spécifiquement poursuivis de l'action menée et qui ont été préalablement posés ont –ils été atteints ?

Nous avons précisé les objectifs spécifiquement poursuivis pour chaque famille d'offres de service et défini un « indicateur de fin » c'est-à-dire à partir de quand nous cessons d'intervenir par rapport à une offre de service.

En ce qui concerne **les effets** sur la personne accompagnée (partie droite de la grille), nous avons également modifié les items

- Information-échanges
- Prise de conscience
- Mise en œuvre d'une stratégie de changement

D. L'application des processus

L'ensemble des dispositions prises par le HOME DES FLANDRES pour garantir la maîtrise des processus opérationnels et des méthodes de travail est formalisé dans le Manuel Qualité.

Le suivi des processus et le repérage des dysfonctionnements permettront de dégager des actions d'amélioration.

L'évaluation externe a été réalisée sur le premier semestre 2014.

Ce diagnostic externe contribue à l'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement.

E. Retour des avis des groupes d'expression

Les groupes d'expression ou conseils de la vie sociale peuvent nous renvoyer des observations en fonction des sujets abordés lors des réunions.

9.3. Les évaluations correspondant aux attentes de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-sociaux (ANESM)

A. L'évaluation interne

La première évaluation interne a été réalisée en 2007 et transmise aux financeurs début 2008.

Elle a été complétée en 2013-2014 par une évaluation interne portant sur « le rôle de l'encadrement dans la prévention de la maltraitance ».

B. L'évaluation externe

10. LES AXES DE PROGRESSION

10.1. Les axes de progression de l'établissement :

Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :

Face à la complexité des problématiques d'errance, d'isolement, d'addiction, de souffrances psychiques des personnes accueillies au CHRS, et notamment des jeunes, l'équipe du CHRS préconise pour un accompagnement plus contenant, d'utiliser davantage les compétences spécifiques des partenaires du territoire. En effet, l'équipe exprime la nécessité de pouvoir adapter leurs positionnements éducatifs en fonction des **comportements déviants** développés et agis par les personnes accompagnées. En ce sens nous avons besoin de profiter de l'expérience et des connaissances de nos partenaires en fonction de leurs compétences, parce qu'ils sont aussi par ailleurs, amenés à rencontrer le même public. Ainsi ce maillage territorial permettra une plus grande lisibilité des ressources locales mobilisables pour les personnes, apportant ainsi des réponses à leur besoin.

Finalités de l'action.

Travailler et renforcer les relations partenariales territoriales pour un maillage des compétences, dans une démarche de coresponsabilité en faveur d'un public en grande difficulté.

Objectifs de l'action

- Recenser, repérer selon les compétences et les champs d'action, les partenaires potentiels pour une meilleure lisibilité territoriale
- Travailler sur la connaissance réciproque des uns et des autres, à partir de temps de rencontre entre les équipes et développer ainsi une complémentarité et un maillage entre les acteurs d'un même territoire.
- Améliorer les orientations, mieux renseigner et donc consolider les accompagnements en faveur des personnes qui nous sollicitent en fonction de leur problématique
- Travailler sur un diagnostic territorial, attirer l'attention de nos politiques sur les besoins d'une population en grande précarité.

Indicateurs de réussite

- Réunions partenariales programmées pour un partage des savoirs faire. Elaboration de manifestations communes...
- Procédures et articulations définies entre services, dans le cadre de nos accompagnements respectifs. Construction d'outils (fiches de liaison, fiches de diagnostics...)
- Utilisation des compétences de chacun en fonction des problématiques rencontrées.

<ul style="list-style-type: none"> • Nombres de personnes orientées et accompagnées par les services partenaires du territoire.
<p>Ressources humaines.</p> <p>Directeur, Chef de service, Equipes éducatives Partenaires associatifs et institutionnels.</p>

Planification							
Etapes :	Personnes concernées	Période	Période	Période	Période	Période	Période
Réunions d'échanges et de pratiques	Equipes éducatives de partenaires, Chefs de service et équipe du CHRS	1 ^{er} semestre 2015					
Intégration dans différentes commissions et groupes de travail	Directeur, chef de service, membres de l'équipe	2 ^{ème} semestre 2015					

10.2. Les axes de progression transversaux de l'association

A. Sexualité et vie affective

DES AXES DE DEVELOPPEMENT DE LA DEMARCHE PENSEES ET TRAVAILLES

a) L'appropriation des outils : fiches de repères éducatifs et fiches lien

Histoire de ne pas perdre le fil, au détour des événements particuliers qui surviennent de fait dans la vie de tout établissement, il s'est agi, après y avoir travaillé avec l'équipe de direction, de présenter dans chaque équipe de terrain le cheminement de la démarche et les outils élaborés. Certains outils se sont construits grâce au travail transversal mené au sein du Home des Flandres avec les professionnels du Département : ce sont les fiches de repères éducatifs. D'autres outils ont vu le jour soucieux que les équipes veillent en permanence à bien prendre en compte les dimensions affectives et sexuelles ainsi que les questions de l'intime dans l'accompagnement des personnes accueillies : ce sont les fiches lien qui transitent entre les équipes du Home des Flandres et le comité technique Vie VAS ; ces fiches valorisent la réflexion autour d'une question rencontrée dans la pratique quotidienne par la production d'une trace écrite et la rencontre avec des services d'accompagnement spécifique : par exemple, réflexion autour de l'accompagnement des personnes victimes et rencontre d'un Service d'Aide aux Victimes.

b) L'évaluation de la démarche

De fait la démarche Vie VAS participe à l'amélioration des pratiques et s'articule à démarche qualité. Dans cet ordre d'idée, la construction d'un

questionnaire d'évaluation a croisé les méthodologies proposées par l'IREPS et par la démarche qualité en place au Home des Flandres.

Trois axes ont été évalués afin de déterminer si la démarche était en lien avec des journées événementielles et /ou s'incarnait bien dans la quotidienneté des pratiques :

1. les formations et les réflexions
2. la communication
3. le travail en réseau.

L'évaluation nous montre que toutes les capacités des professionnels du Home des Flandres ont été renforcées entre le début de la démarche et aujourd'hui en particulier le respect mutuel, les capacités d'écoute et de parole, les capacités d'accompagnement des personnes accueillies dans leur choix, leurs questionnements et leurs souffrances, la capacité à aider les personnes accueillies à se sentir plus compétentes et plus responsables, l'aisance pour aborder les questions affectives et sexuelles avec les enfants.

D'un autre côté, nous pouvons également par ce biais repérer les gains les plus importants:

- **L'existence d'une culture et d'un langage partagés autour de la vie affective et de la sexualité**
- **Les connaissances sur la dimension de la vie affective et de la sexualité de l'enfant à l'adulte**
- **L'accompagnement des personnes accueillies dans le développement de leur capacité à s'informer et réfléchir sur les questions relatives à leur vie affective et sexuelle**

- Les compétences acquises pédagogiques pour aborder les questions relatives à la vie affective et la sexualité

Toutefois devront être consolidées dans les années à venir : la culture partagée, la connaissance et l'utilisation des outils élaborés à l'interne du Home des Flandres avec les partenaires et existant dans les différents dispositifs accompagnant les questions relatives à la vie affective et sexuelle, la connaissance et la sollicitation des services extérieurs pour des accompagnements individuels, collectifs ou au bénéfice des familles.

Enfin une autre attention devra être portée en interne afin de faire vivre et partager le projet avec les

professionnels les plus jeunes et/ ou ayant moins d'ancienneté.

c) La charte d'engagement

En 2011, l'Association choisit de réfléchir, lors de la journée de service réunissant l'ensemble des salariés, aux engagements institutionnels et pratiques au delà de déclaration d'intentions. Courant 2012, les équipes ont débuté leur réflexion pour donner vie à la charte selon les besoins des personnes accueillies dans l'établissement.

2013 et 2014 ont vu la réalisation de certaines actions concrètes (chemin de parents.....). Ces actions se poursuivent

ETAPES	PERSONNES CONCERNEES	PERIODES
Amélioration de la connaissance des outils de la démarche Vie VAS et des dispositifs de droit commun accompagnant les dimensions relatives à la santé et à la vie affective et sexuelle afin de les solliciter davantage	Coordnatrice de projet Comité technique Vie VAS Responsable qualité	2ème semestre 2014
Réfléchir à la manière pour les personnes accueillies et de leurs parents de mieux connaître les dispositifs accompagnant les dimensions relatives à la santé et à la vie affective et sexuelle	Coordnatrice de projet Comité technique Vie VAS Equipe de Direction	2ème semestre 2014 et 1er semestre 2015
Mise en œuvre de l'appel à projet ARS « bien naître et grandir : développer les compétences psychosociales et l'estime de soi » : - impression de la charte d'engagement Vie VAS - mise en place des formations scrapbooking et jeux coopératifs	Directeur Général, Coordnatrice de projet, Equipe de Direction Equipes	2ème semestre 2014

ETAPES	PERSONNES CONCERNEES	PERIODES
Mise en œuvre des ateliers d'expression et de création auprès des publics et de leurs parents afin de développer les compétences psychosociales et l'estime de soi	Coordinatrice de projet Comité technique Vie VAS Equipe de Direction Equipes	2ème semestre 2014 et 1er semestre 2015
Bilan intermédiaire des actions mises en place et envoi du document cerfa renouvelant le projet dans le cadre d'une convention pluri-annuelle avec l'ARS (déclinaison des axes de travail)	COPIL Vie VAS Coordinatrice de projet Comité technique Vie VAS Equipe de Direction	Avant le 28 février 2015
Mise en œuvre des actions auprès des publics accueillis et des professionnels du Home des Flandres en fonction des axes de renouvellement de la convention avec l'ARS	Coordinatrice de projet Comité technique Vie VAS Equipe de Direction Equipes	2ème semestre 2015 1er semestre 2016
Bilan intermédiaire des actions mises en place et envoi du document Cerfa renouvelant le projet dans le cadre d'une convention pluri-annuelle avec l'ARS (déclinaison des axes de travail)	COPIL Vie VAS Coordinatrice de projet Comité technique Vie VAS Equipe de Direction	Avant le 28 février 2016
Mise en œuvre des actions auprès des publics accueillis et des professionnels du Home des Flandres en fonction des axes de renouvellement de la convention avec l'ARS	Coordinatrice de projet Comité technique Vie VAS Equipe de Direction Equipes	2ème semestre 2016 et 1er semestre 2017
Bilan de la convention pluri-annuelle 2014-2015-2016	COPIL Vie VAS Coordinatrice de projet Comité technique Vie VAS Equipe de Direction	Avant le 28 février 2017

B. Logement des jeunes

Axe de progression de l'Etablissement : Logement des Jeunes							
<p>Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :</p> <p>Le projet logement des jeunes mis en œuvre depuis 2010 doit être développé pour répondre aux besoins des jeunes majeurs. Cette évolution s'inscrit dans la volonté associative de favoriser l'accès à l'autonomie des jeunes et rejoint les orientations actuelles du Conseil Général de diversifier les modalités d'accompagnement des jeunes majeurs. En effet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un nombre important de jeunes ne pouvant accéder au logement ou ayant accédé sans préparation et s'y trouvent en difficulté - Certains jeunes placés en institution pourraient bénéficier d'une prise en charge moins lourde et davantage proche de l'autonomie au travers d'un logement tout en étant accompagnés. 							
<p>Finalités de l'action :</p> <p>Diversifier les modalités d'accompagnement et d'hébergement des jeunes majeurs pour favoriser l'accès à l'autonomie</p>							
<p>Objectifs de l'action :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Développer les interventions en amont de la sortie de l'ASE (informations collectives, auprès des jeunes à l'interne et à l'externe). 2 Informations auprès des assistantes familiales. 3 Développer des alternatives à l'hébergement collectif pour les jeunes 							
<p>Indicateurs de réussite :</p> <p>Ecriture d'un projet actualisé. Communication réalisée auprès du Conseil Général. Mise en œuvre du projet.</p>							
Ressources Humaines :				Moyens:			
Equipe de Direction							
Equipe pluridisciplinaire : CHRS Poutrains							
Planification							
Etapes :	Personnes concernées	Période	Période	Période	Période	Période	Période
Réunions de travail : bilan du réalisé	Equipe éducatives Chefs de service CHRS Poutrains	1 ^{er} semestre 2015					
Définition des axes à développer	Equipe éducatives Chefs de service CHRS Poutrains	1 ^{er} semestre 2015					
Finalisation du projet	Chefs de service Directions RAF		2 ^{ème} semestre 2015				

Etapes :	Personnes concernées	Période	Période	Période	Période	Période	Période
Communication auprès des services du Conseil Général			Fin 2015				

C. Référentiels métiers

Bilan axes RH

Les PE 2007 avaient souligné la nécessité de travailler un référentiel métiers dans le but de faciliter le recrutement, la gestion des compétences, l'intégration et la compréhension par les professionnels des missions et du sens des actions engagées.

L'idée était de s'approprier des référentiels existants en les ajustant à notre réalité de terrain.

Une démarche globale relative à la GPEC a été initiée en octobre 2009 accompagnée par un consultant.

Cette démarche d'état des lieux nous a permis de mettre en place des instances de travail (groupes de réflexion, journée de service, consultation de l'ensemble du

personnel) pour élaborer les différents référentiels métiers et compétences associées.

A ce jour, ce travail est terminé.

Parallèlement, 3 journées de formation relatives aux entretiens annuels ont eu lieu en 2012.

Y ont participé, les cadres à fonction hiérarchique ainsi que la conseillère technique.

Ces journées avaient pour but de sensibiliser les participants aux techniques d'entretiens annuels et de créer les outils nécessaires à cette démarche ;

Un guide méthodologique des entretiens annuels est terminé. Il a été transmis aux cadres à fonction hiérarchique.

La grille de recrutement n'a pas encore été travaillée

Axes de progression : Développer les outils RH

Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :

Nécessité d'optimiser la GPEC afin de répondre au mieux aux besoins d'accompagnement du public accueilli.

Finalités de l'action :							
Avoir une vision globale des ressources/ compétences associatives afin de nourrir la dynamique GPEC							
Objectifs de l'action :							
Développer un outil permettant de capitaliser les informations et les partager collectivement en équipe de cadres							
Indicateurs de réussite :							
Outil réalisé.							
Ressources humaines : Directeur Général, conseillère technique.				Moyens matériels :			
Planification							
Etapes :	Personnes concernées	Période	Période	Période	Période	Période	Période
Etape 1 Mise en œuvre des entretiens	Directeur Général Directeurs Chefs de service	2014.					
Etape 2 Bilan/ Evaluation de ces entretiens : Ajustement si nécessaire des différents outils.			1 ^{er} semestre 2015				
Etape 3 Conception d'un outil de centralisation des informations relatives aux compétences et aux formations			1 ^{er} semestre 2015				
Etape 4 Centraliser des données relatives au parcours, formations et compétences des professionnels.				2 ^{ème} semestre 2015			

Une politique de santé au travail a été mise en place à partir de 2012. La prévention des risques psychosociaux a été au cœur de cette politique qui s'est concrétisée notamment par :

- L'élaboration, la diffusion, d'une enquête. Le renseignement de celle-ci par les professionnels puis la sortie des résultats et leurs analyses ont permis de dégager les premiers constats.
- Des groupes de travail inter-établissements et par métier ont également été mis en place. Ont été identifiés, les risques, les facteurs de risques, les ressources sur lesquelles les professionnels s'appuient ainsi que les actions à mettre en place.
- Une communication à l'ensemble des salariés a été faite en journée de service 2013
- Certaines actions ont commencé à être mises en œuvre (ex : formation à la gestion des conflits et à la violence)
- Les actions relatives à cette politique ont été intégrées dans le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)
- Chaque année un COPIL Santé au travail permettra la réalisation d'un bilan formalisé qui sera présenté au CHSCT du 1^{er} trimestre de l'année suivante. Des points d'étape intermédiaires auront lieu en réunion cadres. Une nouvelle enquête relative à la santé au travail aura lieu en 2017

11. CONCLUSION

Ce projet d'établissement, réfléchi avec l'ensemble de l'équipe du CHRS, propose un cadre et un guide, pour permettre aux professionnels d'accompagner au mieux les personnes accueillies, dans le respect de l'accès au droit avec l'engagement d'améliorer les conditions de vie. Notre objectif principal est identifié, pour que les personnes puissent atteindre un degré d'autonomie suffisant, pour être en capacité «d'habiter» un logement.

L'évolution de notre société, la complexité des problématiques familiales, des situations d'errance et d'isolement vécues par les jeunes, orientés par le SIAO, incitent l'équipe de salariés de l'établissement, à reconsidérer en permanence les pratiques, les méthodes, et les outils d'accompagnements, pour apporter les réponses les plus appropriées aux besoins des personnes.

Mais seul, l'engagement des salariés du Home des Flandres ne suffira pas à

la reconstruction de l'identité sociale des personnes accueillies et accompagnées. C'est en ce sens que l'axe de progression a l'ambition de développer le principe de coresponsabilité. En effet, la prise en compte de l'environnement, des spécificités et des compétences des services d'action sociale, de santé, d'insertion sociale et professionnelle du territoire, participe tout autant à l'intégration des personnes, fragilisées par des histoires et expériences de vie douloureuses. Ce maillage territorial doit ainsi prendre forme et sens autant pour les professionnels que pour le public, susceptible d'utiliser ces ressources environnementales.

Ainsi, la démarche de l'association et en l'occurrence celle de l'équipe du CHRS s'inscrivent véritablement dans une dynamique anticipatrice et prospective afin de favoriser la place de chacun et donc de faciliter le mieux vivre ensemble.

Travaillé en équipe le 15/01/2013

Avis du groupe d'expression le 24/06/2014

Validé par le Conseil d'administration du 16/12/2014

Consultation du Comité d'Entreprise le 12/12/2014