



PROJET D'ETABLISSEMENT 2020 - 2025

CHRS LES GLYCINES
CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE



SECOURIR, ACCOMPAGNER, RECONSTRUIRE
La Fondation de l'Armée du Salut



SOMMAIRE

INTRODUCTION

1 - LE SERVICE RENDU 6

1.1 L'association gestionnaire : la Fondation de l'Armée du Salut 6

- 1.1.1 L'Armée du Salut dans le monde : origines et vocation 6
- 1.1.2 L'Armée du Salut en France 6

1.2 Le projet associatif 8

- 1.2.1 Une histoire et des valeurs 8
- 1.2.2 Une volonté d'innovation et de réponse aux besoins 8
- 1.2.3 Une efficacité de l'organisation et du management associatif 8
- 1.2.4 Une articulation du caritatif et du professionnalisme 8
- 1.2.5 Une prise en compte de la personne dans ses différentes dimensions 8

1.3 Historique et cadre légal du CHRS 9

- 1.3.1 Cadre réglementaire 9
- 1.3.2 Mission 9
- 1.3.3 Le cadre éthique 10

1.4 Les Dispositifs 11

- 1.4.1 Activité CHRS insertion 11
- 1.4.2 Activité CHRS urgence 12
- 1.4.3 L'intermédiation locative 12

1.5 Le public accueilli par l'établissement 14

1.6 Le contexte territorial 16

- C.1 L'Occitanie 16

2 - LE MODE OPERATOIRE 18

2.1 Le personnel 18

- 2.1.1 Organigramme 18
- 2.1.2 L'ouverture des bureaux 19
- 2.1.3 Qualification et formation 19
- 2.1.4 L'accompagnement spirituel : un temps pour le questionnement 21

2.2	Les modalités d'intervention individuelles et collectives	22
En CHRS Insertion		
2.2.1	Les temps individuels : L'accompagnement personnalisé	22
	La fonction de référent et personnes ressources	22
2.2.2	Les temps collectifs : L'atelier socio-linguistique	23
	L'atelier informatique	25
	L'atelier bien-être et estime de soi	26
	Les auberges espagnoles	26
2.2.3	Les temps familiaux	27
En Accueil d'Urgence		
2.2.4	Les modalités de gestion des réclamations et des plaintes	27
2.3	L'expression et la participation des résidentes et personnes accompagnées	28
2.3.1	Le CCRPA Languedoc Roussillon	28
2.3.2	Le CCPA	29
2.3.3	Le groupe d'expression collectif	29
	Témoignage d'une personne accompagnée par l'établissement	31
2.4	Le partenariat	32
2.4.1	Partenariats formalisés par une convention	33
2.4.2	Partenariats non formalisés	34
3 -	LA METHODOLOGIE ET LES PROCEDURES	35
3.1	Modalités d'orientation et premier accueil	35
3.1.1	Les différentes phases d'accompagnement	36
3.1.2	La sortie de l'établissement	37
3.2	La coordination de l'intervention des salariés de l'établissement	38
3.2.1	Les documents supports de la Fondation de l'Armée du Salut	38
3.2.2	Les documents supports de l'établissement	38
3.2.3	L'espace numérique partagé	38
3.2.4	Le cahier de liaison avec le service entretien	38
3.2.5	Le dossier individuel des résidentes	38
3.2.6	Les modalités de soutien aux salariés	39
3.2.7	Les réunions : espaces d'échanges et de communication	39
3.2.8	La prévention des risques psycho-sociaux	42
3.3	Les moyens matériels	42
3.3.1	Les moyens financiers	42
	Le soutien des services du siège de la Fondation de l'Armée du Salut	
3.3.2	L'accueil	43
3.3.3	L'hébergement et la restauration	43
3.3.4	La restauration	44
3.3.5	La prestation de protection	44

4 - L'EVALUATION ET L'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE DE LA PRESTATION	45
---	-----------

4.1 La démarche qualité	45
--------------------------------	-----------

4.2 L'évaluation interne	46
---------------------------------	-----------

CONCLUSION

5 - LE PLAN D'ACTION	48
-----------------------------	-----------

6 - LES FICHES ACTION	49
------------------------------	-----------

ANNEXES	56
----------------	-----------

Bibliographie	60
----------------------	-----------

INTRODUCTION

Le projet d'établissement du CHRS « Les Glycines » autorise l'identification de l'établissement : il fixe le cadre général qui permet de mettre en œuvre les projets de service. Il est un outil de référence qui donne un cadre fonctionnel à l'équipe.

Au-delà de l'obligation légale instituée par la loi du 2 janvier 2002, ce projet est avant tout le fruit d'une longue réflexion à laquelle sont associées les parties prenantes : salariés, personnes accompagnées, partenaires.

Son actualisation a été réalisée avec l'ensemble salariés lors de 16 rencontres, en réunions plénières ou en groupe de travail, d'octobre 2018 à novembre 2019.

Les résidentes ont été également associées au travers de deux réunions formalisées au 4^{ème} trimestre 2019.

Au-delà du descriptif de l'organisation de l'établissement à un Instant T, il doit permettre de réfléchir à la direction vers laquelle l'établissement souhaite s'engager à l'horizon des 5 prochaines années.

Il devient, de ce fait, un outil de gestion et d'organisation pour la Direction et l'ensemble des parties prenantes pour faciliter la prise de décision, la conduite d'orientations et de nouveaux projets, l'arbitrage des fonctionnements... C'est un outil qui doit permettre des choix.

Ce projet d'établissement s'appuie sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles développées depuis 2008 par la HAS.

Il décline, par ailleurs, les valeurs fortes prônées par la Fondation de l'Armée du Salut, rappelées dans son projet associatif et mises en œuvre dans ses orientations stratégiques : la primauté de la personne, le respect de la dignité humaine, la lutte contre les discriminations et les formes de précarité, la restauration des liens sociaux et des relations intra-familiales constituent autant de repères à la fois exigeants et rassurants pour l'action quotidienne.

Pour que ces valeurs ne restent pas de vains mots, l'établissement s'appuie sur des outils méthodologiques au premier rang duquel se trouve la démarche qualité. Il bénéficie également de la plus-value apportée par la dimension intersectorielle de la Fondation de l'Armée du Salut secteur enfance, personnes âgées et handicapées, lutte contre l'exclusion et de sa présence diversifiée sur le territoire national.

1 – LE SERVICE RENDU

1.1 L'association gestionnaire : La Fondation de l'Armée du Salut

I - L'Armée du Salut dans le monde

Origines et vocation

L'Armée du Salut a été fondée en 1865 par le pasteur William Booth, dans l'Angleterre industrielle du 19^{ème} siècle. Portée par une éthique chrétienne, sa vocation est de répondre aux besoins physiques, sociaux et spirituels des personnes en situation de détresse. Elle est présente dans 131 pays sur les cinq continents. Elle accomplit une œuvre d'intérêt général dans les domaines de la santé (hôpitaux, dispensaires...), de l'enseignement, du social, médico-social et du sanitaire et intervient à tous les âges de la vie, de la naissance à la fin de vie. L'Armée du Salut a pour vocation de restaurer la personne dans son corps, son humanité, ses droits fondamentaux et sa spiritualité.

II - L'Armée du Salut en France

1) Une implantation progressive sur le territoire :

Implantée en France depuis 1881, l'Armée du Salut s'est impliquée auprès des personnes en difficulté, créant notamment les « foyers du soldat » au cours de la Première Guerre mondiale. Elle prend véritablement son essor entre les deux guerres avec la création des grandes institutions sociales à Paris et en province. Reconnue d'utilité publique par le décret du 7 avril 1931, elle ne cesse d'accroître son rayonnement dans les domaines sanitaire, social et médico-social jusqu'en 1939. A l'issue du deuxième conflit mondial, elle relance son activité en élargissant ses actions sur la jeunesse : elle développe des actions pédagogiques, met en place des maisons d'enfants et des centres d'apprentissage, crée des clubs de prévention et des établissements relevant de l'Education spécialisée.

Parallèlement, l'Armée du Salut développe un partenariat avec les pouvoirs publics et avec les acteurs du champ sanitaire et médico-social. Membre fondateur d'organismes tels que l'Union Nationale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux (UNIOPSS), la Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS devenue FAS), le Syndicat patronal de la branche qui est né de la fusion de la Fegapei et du *Syneas* (NEXEM), la Fédération d'Entraide Protestante (FEP), la Fédération française des Banques Alimentaires. Elle s'inscrit dans les dispositifs de lutte contre les formes d'exclusion, organise et gère des structures d'accueil en partenariat avec d'autres institutions ou services, à la demande des pouvoirs publics.

2) Adaptation aux évolutions et aux nécessités

En 1994, désireuse d'articuler avec une plus grande pertinence action sociale et spiritualité, l'Armée du Salut adopte de nouveaux statuts.

- La gestion des établissements à caractère social et médico-social est assurée par l'Association des Œuvres Françaises de Bienfaisance de l'Armée du Salut (AOFBAS).
- Les officiers constituent une Congrégation reconnue par l'Etat, membre de la Fédération Protestante de France. Leur mission spirituelle s'exerce dans les postes d'évangélisation. La Congrégation de l'Armée du Salut porte l'éthique chrétienne, le développement spirituel et la mission d'évangélisation. Elle assure en partie avec l'Association, la mission d'urgence et de prévention en amont du champ social, dans le cadre d'actions d'intérêt général.

3) Du statut d'Association à celui de Fondation

A la suite du décret du 11 avril 2000, la Fondation de l'Armée du Salut se substitue à l'AOFBAS et est reconnue d'utilité publique. Si les valeurs et les missions de la nouvelle Fondation sont identiques à celles de l'Association, les moyens d'action sont plus étendus. Par cette démarche, l'Armée du Salut affirme sa volonté d'ouverture à la société civile, aux différents environnements politiques, culturels, socio-culturels et humains. Elle considère que l'échange et le partenariat sont sources de vitalité et d'enrichissement.

III -Aujourd'hui en France : une Fondation multispécialiste

Près de 2 500 salariés et plus de 4000 bénévoles mettent en œuvre dans plus de 200 établissements et services un accompagnement adapté aux besoins de près de 10 000 personnes accueillies chaque jour, cela dans 12 régions de France (chiffres au 1^{er} janvier 2020), afin de garantir *la dignité* de la personne et d'assurer un accompagnement personnalisé, humain et spirituel.

La représentation des personnes accueillies dans la Fondation est assurée par le Haut Comité des Personnes Accompagnées et Accueillies (HCPAA), le groupe des ambassadeurs de la Participation et Communication Adaptées (PCA) et les Conseils de la Vie sociale (CVS).

La Fondation est organisée en 2 secteurs et 4 champs d'intervention (jeunesse, handicap, dépendance et inclusion sociale) avec un Siège social qui travaille en lien étroit avec les établissements, leur apportant pilotage et soutien. Autour d'une Direction Générale, l'accompagnement des directeurs d'établissements est assuré par les directions : de programmes, les finances, la communication, la sécurité, les assurances, l'immobilier, les ressources humaines, la qualité et gestion des risques, les systèmes d'information et nouvelles technologies, la mutualisation des achats, le bénévolat, l'accompagnement spirituel, le partenariat et les relations publiques.

Chaque établissement est rattaché à une Direction de programmes de secteurs garante du respect des valeurs éthiques et professionnelles de la Fondation de l'Armée du Salut.

La Fondation de l'Armée du Salut a obtenu le label Idéas en janvier 2019. Ce label atteste de la mise en œuvre de bonnes pratiques en matière de gouvernance, de gestion financière et de suivi de l'efficacité de l'action.

1.2 Le projet associatif

L'action du CHRS les Glycines s'inscrit dans le cadre du projet associatif de la Fondation de l'Armée du Salut, sur ses axes fondamentaux et sur les valeurs qu'elle met en œuvre dans son action :

- ⇒ La dignité, valeur fondamentale qui considère chaque personne au-delà de ses difficultés, de ses souffrances ;
- ⇒ La personne considérée dans ses potentialités et dans ses aptitudes à s'élever, à prendre sa vie en main, à être responsable et citoyenne ;
- ⇒ L'importance de l'expression et de la participation des personnes accueillies, tant dans la vie institutionnelle que dans la vie de la cité ;
- ⇒ L'accueil, l'ouverture et la disponibilité à l'autre ;
- ⇒ Le refus de toute forme de discrimination.

1.2.1 Une histoire et des valeurs

- ⇒ Porter dans son action sociale les idées fondatrices de l'Armée du Salut et les valeurs qui guident ses responsables et l'ensemble de ses personnels.
- ⇒ Donner un sens à la dignité, valeur qui considère chaque personne au-delà de ses difficultés, de ses souffrances, de son handicap, reconnaissant qu'il existe en chacun des potentialités et des aptitudes à s'élever, à être responsable et citoyen.
- ⇒ Promouvoir la personne humaine et son épanouissement affectif, moral et spirituel.
- ⇒ Agir dans une éthique faite d'humanité, de tolérance et d'ouverture, agir dans le respect de chacun et de ses convictions, conformément aux origines chrétiennes de la Fondation.

1.2.2 Une volonté d'innovation et de réponse aux besoins

- ⇒ Innover et diversifier les formes d'intervention pour mieux répondre aux besoins.
- ⇒ Agir au plus près des problèmes sociaux individuels et collectifs et mettre à disposition des ressources diversifiées internes et externes.
- ⇒ Accueillir et être disponible à la demande des personnes en difficulté, de leurs représentants ou des partenaires de l'action éducative et sociale.
- ⇒ Développer des projets collectifs et des projets individualisés où l'utilisateur est associé pour le développement de la responsabilité et de sa citoyenneté.

1.2.3 Une efficacité de l'organisation et du management associatif

- ⇒ Faire évoluer la compétence de la Fondation par des projets et des ambitions capables de mobiliser les différents acteurs sur le terrain.
- ⇒ Faire de l'évaluation un outil indispensable pour la pertinence des actions entreprises par la Fondation.
- ⇒ Gérer de façon rigoureuse, transparente, dans le respect des valeurs de la Fondation, au service des missions.
- ⇒ Développer la compétence associative par des projets et des ambitions capables de mobiliser les différents acteurs sur le terrain.

1.2.4 Une articulation du caritatif et du professionnalisme

- ⇒ Articuler éthique de conviction et éthique de compétence, engagement et savoir-faire.

1.2.5 Une prise en compte de la personne dans ses différentes dimensions

- ⇒ Accompagner la personne en étant attentif à ses besoins matériels, physiques, psychiques, sociaux et spirituels.

1.3 Historique et cadre légal du Centre d'hébergement et de réinsertion sociale : Les Glycines

Le CHRS Les Glycines est né de la restructuration de l'institut Villa Blanche Peyron : en 1988, une partie de l'Institution est alors transformée en CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale pour l'accueil et l'hébergement de femmes adultes seules ou accompagnées d'enfants). L'autre partie est devenue un Institut de Rééducation aujourd'hui ITEP (Institut Thérapeutique et Educatif et Pédagogique) pour des enfants et adolescents atteints de troubles du comportement.

En 2005, l'établissement dispose de 25 places agréées CHRS et de 20 places conventionnées pour assurer l'accueil d'urgence. Face au développement continu de l'activité, il est décidé la même année, la séparation de l'ITEP et du CHRS afin de transformer ce dernier en établissement autonome.

Au 1^{er} janvier 2019, la capacité d'accueil de l'établissement est stabilisée à 55 places en CHRS (selon le principe un adulte ou un enfant égale une place) dont 43 en insertion et 12 en accueil d'urgence annualisé)

Au fil des ans, d'autres activités sont venues s'ajouter à ces dispositifs d'hébergement. Depuis 2009, en partenariat avec l'association Habitat et Humanisme, l'établissement assure la gestion de 20 logements et l'accompagnement des familles sous-locataires dans le cadre du dispositif « intermédiation locative ».

1.3.1 Cadre réglementaire

L'établissement organise son activité conformément aux textes qui régissent l'activité des établissements sociaux et médico-sociaux, ainsi que ceux plus spécifiques de ce type d'établissement :

- La loi n° 88-1088 du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions
- La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale.
- La loi n° 2008-1249 du 1^{er} décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion.
- La loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable (DALO)
- Le Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté est en faveur de l'inclusion sociale 21.01.2013
- La loi n° 2014-306 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové
- Le plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme 2018-2022

1.3.2 Mission

La mission de l'établissement est d'accueillir, d'héberger et d'accompagner de manière individualisée et collective les femmes et/ou les familles vers l'insertion ou la réinsertion dans le tissu social, économique et culturel. Il s'agit de rendre les personnes autonomes, responsables de leurs choix et en capacité de s'inscrire dans une dimension de citoyenneté.

L'établissement est ouvert 365 jours par an. L'organisme de contrôle est la Direction de la Cohésion Sociale. Le financeur principal est l'Etat.

1.3.3 Le cadre éthique

La charte des usagers de l'Armée du Salut. Cette charte, qui s'applique à tous les établissements et services de la Fondation Armée du Salut a pour objectifs principaux :

- D'offrir aux usagers qu'elle accueille les moyens adaptés en termes d'organisation, de compétences, de qualité de l'accueil et de conformité des lieux permettant de promouvoir le développement de leurs potentialités.
- De garantir leur dignité, leur protection, leur sécurité et de rendre la personne actrice de son parcours d'accompagnement et de son devenir.

Ce cadre éthique se fonde également sur la mise en œuvre des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM (Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements Sociaux et Médico-sociaux) et particulièrement celles relatives à :

- La Bienveillance : Celle-ci est définie comme étant *« une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitances »

** Anesm la Bienveillance, définition et repères pour une mise en œuvre – juin 2008*

Dans le respect de ses orientations, l'établissement développe ses compétences au service des besoins spécifiques de chaque famille accueillie en :

- Diversifiant les outils et les adaptant aux besoins
- Préservant une dynamique de partenariat
- S'harmonisant avec le tissu social
- Favorisant une pratique pluridisciplinaire

Le souci constant de la prise en charge reste la mise en situation d'autonomie des personnes accueillies. Leur implication dans l'accompagnement est donc systématiquement recherchée. Pour ce faire, l'établissement s'engage à développer des pratiques innovantes destinées à favoriser l'expression et la participation des personnes accueillies.

Par ailleurs, il importe de rappeler que conformément à la réglementation et aux valeurs prônées par la Fondation de l'Armée du Salut, l'établissement dans le cadre des dispositifs d'hébergement applique et respecte les principes d'inconditionnalité et de continuité de l'accueil.

1.4 Les dispositifs

Au 1^{er} janvier 2020, l'action de l'établissement se déploie au travers de 3 dispositifs :

- L'activité CHRS insertion
- L'activité CHRS accueil d'urgence
- L'activité Intermédiation Locative

Il convient de noter que l'hébergement des personnes se fait exclusivement en appartements diffus. Ceux-ci peuvent être partagés.

1.4.1 L'activité CHRS insertion

D'une capacité d'accueil de 43 places (selon le principe une place égale un adulte ou un enfant), cette activité propose les prestations suivantes :

- Hébergement en appartement individuel ou partagé
- Accès à l'alimentation et à la nutrition
- Accès à la vie autonome
- Accès aux droits
- Accompagnement vers le logement
- Insertion par l'orientation vers la formation professionnelle et l'emploi (convention spécifique avec le Conseil Général du Gard)
- Prévention et accès à la santé
- Accès à la vie sociale, à la culture, à la citoyenneté
- Accès et apprentissage aux Technologies de l'Information et de la Communication
- Soutien à la parentalité

C'est au travers des actes de la vie quotidienne que nous accompagnons les femmes et/familles dans leur inscription parentale et sociale. Il convient alors de laisser du temps à la personne afin de l'aider à faire le point sur son histoire et envisager l'avenir, quel qu'il soit. Le recours à des bilans réguliers permet de rythmer le temps de l'accompagnement et favorise la maturation des projets de vie.

La place des enfants et l'accompagnement à la parentalité :

Si l'organisation de l'accueil, de l'hébergement et de l'accompagnement est centrée sur l'adulte isolé ou chef de famille, le souci constant est aussi de maintenir, consolider, voire de rétablir les relations des personnes avec leur(s) enfant(s), c'est donc autour de la notion de parentalité que se situe également notre intervention.

Pour cela, l'accompagnement des enfants hébergés par l'établissement fait l'objet d'une vigilance particulière de l'équipe socio-éducative. Si des difficultés spécifiques apparaissent, nous faisons appel aux services du Conseil départemental du Gard par la participation aux instances de concertation pour aboutir, si besoin, à la mise en place des mesures d'accompagnement éducatives et/ou de protection.

Par ailleurs, nous veillons autant que possible à faciliter les liens familiaux même en cas de séparation des parents et à ce que la place du parent absent soit abordée.

« Les articles 9 et 11 de la Convention Internationale des droits de l'enfant affirment les droits de l'enfant à vivre avec ses deux parents ou à entretenir des relations personnelles et à disposer de contacts réguliers avec ses deux parents – dans l'intérêt supérieur de l'enfant – sont affirmés. Dans les établissements/services relevant du champ de l'inclusion sociale, le cadre réglementaire précise qu'une vigilance particulière doit être effectuée en vue d'assurer le respect du droit à une vie familiale des membres des familles accueillies. »

Recommandation de bonnes pratiques ANESM 2016

Une attention est également portée à la recherche d'activité de loisirs pour les enfants, en lien notamment avec le poste de la Congrégation de l'Armée du Salut de Nîmes pour faciliter l'inscription à des séjours de vacances d'été.

1.4.2 L'activité CHRS accueil d'urgence

Capacité d'accueil 12 places

L'accueil, l'hébergement et la restauration des femmes et jeunes filles majeures isolées ou accompagnées d'enfants de plus de 3 ans orientées dans le cadre du dispositif départemental d'urgence et de veille sociale (SIAO 115). A partir de cet accueil, une orientation des personnes vers une solution d'hébergement durable est systématiquement recherchée.

Il s'agit de :

- Proposer un hébergement sécurisant et confortable.
- Permettre à la personne de « se poser ».
- Apporter une réponse à ses besoins fondamentaux (manger, dormir, se laver...).
- Etablir un premier diagnostic de sa situation (demande – besoin – potentiel - limites).
- Proposer une orientation en fonction des éléments recueillis, des souhaits exprimés par la personne, et de la situation, et de l'offre d'hébergement locale et régionale.
- Assurer l'accompagnement socio-éducatif de sa situation, le cas échéant, en lien avec d'autres services sociaux spécialisés.

1.4.3 Le dispositif intermédiation locative

Depuis 2009, l'établissement a établi un partenariat avec l'association Habitat et Humanisme Gard dans le cadre du dispositif intermédiation locative (IML). Ce dispositif permet dans le cadre de la sous-location ou d'un mandat de gestion à des ménages d'accéder à un logement dans le parc privé pour une durée de 18 mois éventuellement prolongeable tout en bénéficiant d'un accompagnement au savoir habiter.

Cet accompagnement comporte plusieurs phases selon des séquences temporelles :

A l'entrée dans le logement :

- Démarches administratives : demande des aides au logement, souscription des abonnements, signalement du changement d'adresse, inscription scolaire.
- Formation à l'occupation du logement : jouissance paisible, économie d'énergie, respect d'une bonne aération, entretien courant des installations.
- Bon usage des parties communes.
- Prise de repères dans l'immeuble, dans le quartier.

Au cours de l'occupation du logement :

- Veille sur le bon entretien du logement, rappel des règles d'usage.
- Aide à la gestion du budget, sensibilisation et suivi du paiement des charges et des factures.
- Médiation en cas de troubles du voisinage persistants.

A la sortie du logement :

- Aide à la préparation du projet de relogement : constitution du dossier de relogement, information et instruction du FSL accord préalable/constitution d'une épargne.
- Accompagnement à l'entrée dans le logement pérenne : demande du FSL accès, souscription d'une assurance multirisques habitation, aide à l'organisation du déménagement.

Dans les faits, il convient de constater que face à la pénurie de places en structures d'hébergement, le dispositif IML est de plus en plus sollicité en tant que solution alternative.

De ce fait, il est constaté une précarisation croissante du public accueilli souffrant d'addictions et/ou de pathologies psychiques.

L'accompagnement au « savoir habiter » risque alors de se transformer en accompagnement global de type CHRS en dehors des murs pour lequel ce dispositif n'a pas été initialement configuré.

Il est à noter également que l'IML est depuis quelques années utilisée par les centres d'accueil des demandeurs d'asile (CADA) nîmois pour assurer le relogement des familles qui ont obtenu le statut de réfugié. Cette indication nous paraît appropriée car bien souvent ces personnes, autonomes sur le plan personnel, ne connaissent pas les us et coutumes en matière de savoir habiter. Pour autant, là encore, demeure la question de qui peut intervenir notamment sur des besoins tels que celui de l'accompagnement au regroupement familial qui nécessite des compétences techniques bien spécifiques.

Plus globalement, la gestion de ce dispositif demande une grande vigilance pour intervenir au plus vite dès qu'un problème se pose en matière de paiement de loyers, troubles de voisinages mais aussi en matière d'intervention technique dans les logements.

Pour cela, nous avons tous les mois une rencontre dite de gestion locative adaptée avec notre partenaire Habitat et Humanisme qui rassemble les personnels administratifs, travailleurs sociaux et cadres de nos institutions.

Grace à ces échanges pluridisciplinaires, nous pouvons construire collectivement des stratégies de résolution de problèmes, et ils sont nombreux, plus efficaces.

1.5 Le public accueilli par l'établissement

Pour l'activité CHRS insertion et accueil d'urgence :

Il s'agit de femmes majeures isolées ou accompagnées d'enfants de plus de 3 ans.

La violence, conjugale et/ou vécue dans des situations de crises sociales, représente un facteur important dans la demande d'admission pour près d'une personne et/ou famille sur 2. Même si la mission de l'établissement reste généraliste, cette situation nous invite à développer un accompagnement personnalisé qui intègre la spécificité de cette problématique sur le développement et la construction identitaire des enfants.

Une autre caractéristique forte du public accueilli est l'augmentation sensible du nombre des familles en provenance de pays situés en dehors de la communauté économique européenne et en particulier de l'Est de l'Europe. Ces familles également ont souvent vécu des situations traumatiques.

Ce constat conduit à réfléchir sur nos cadres d'interventions et à développer des formations collectives et individuelles pour adapter les pratiques professionnelles à la spécificité des cultures et des parcours d'origine des personnes accueillies.

Pour la dimension santé, l'établissement a signé une convention avec les services sectorisés de psychiatrie adulte qui prévoit l'intervention si besoin auprès des personnes accompagnées d'une équipe mobile composée d'une infirmière, d'une psychologue et d'un médecin psychiatre.

Cette équipe a pour mission principale de favoriser l'accès aux soins et de développer un travail de prévention, d'éducation et de liens entre le secteur psychiatrique et les institutions sociales.

D'une part, ces actions sont dirigées vers les personnes en souffrance pour faciliter l'identification de leurs troubles mentaux, les accompagner dans leur projet de soins, les aider à s'orienter et coordonner leur prise en charge.

D'autre part, elle intervient auprès des professionnels pour les soutenir par des temps de sensibilisation et de formation en favorisant la coordination d'un réseau de soins structurés.

L'infirmière participe une à deux fois par mois à un temps de coordination avec l'équipe du CHRS. Une fois par an, une rencontre est organisée avec le médecin psychiatre, les cadres de santé, la direction et les travailleurs sociaux de l'établissement.

Tableau en provenance des personnes hébergées sur les 3 dernières années :

En 2016	Hébergement Insertion CHRS	Accueil d'Urgence
Française	2	4
CEE	0	2
Hors CEE	5	4
TOTAL	7	10

En 2017	Hébergement Insertion CHRS	Accueil d'Urgence
Française	3	0
CEE	1	1
Hors CEE	0	9
TOTAL	4	10

En 2018	Hébergement Insertion CHRS	Accueil d'Urgence
Française	4	0
CEE	0	0
Hors CEE	14	12
TOTAL	18	12

Le dispositif intermédiation locative :

Ce dispositif nous permet d'intervenir auprès de tous publics (hommes ou femmes isolées, couples avec ou sans enfants) rencontrant des difficultés pour accéder ou se maintenir dans un logement orienté par le SIAO (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation).

Dans les faits, il convient de constater que face à la pénurie de places en structures d'hébergement, le dispositif IML est de plus en plus sollicité en tant que solution alternative.

De ce fait, il est constaté une précarisation croissante du public accueilli souffrant d'addictions et/ou de pathologies psychiques.

Il est à noter également que l'IML est depuis quelques années utilisée par les centres d'accueil des demandeurs d'asile (CADA) nîmois pour assurer le relogement des familles qui ont obtenu le statut de réfugié. Cette indication nous paraît appropriée car bien souvent ces personnes, autonomes sur le plan personnel, ne connaissent pas les us et coutumes en matière de savoir habiter.

1.6 Le contexte territorial

C.1 : L'OCCITANIE : UNE REGION ATTRACTIVE MALGRE UN DEFICIT D'EMPLOIS.

5^{ème} région de France par le nombre de ses habitants, l'Occitanie connaît la croissance démographique la plus forte de France. Depuis 2010, la région gagne plus de 53 000 habitants chaque année. Le dynamisme démographique est particulièrement sensible sur le littoral et dans les zones sous influence des principales agglomérations : Toulouse, Montpellier, Nîmes et Perpignan.

Le taux d'activité des personnes en âge de travailler est plus faible qu'ailleurs. Le chômage massif et la part plus importante qu'ailleurs des bénéficiaires de minimas sociaux illustrent ce déficit structurel d'emplois.

La région bénéficie massivement de transferts sociaux car elle est fortement affectée par les phénomènes de pauvreté-précarité. Près d'un habitant sur cinq vit dans un ménage en dessous du seuil de pauvreté. Celui-ci s'élève à 19,8 % dans l'ex-région Languedoc Roussillon alors que le taux national est de 14,3 %.

Le taux d'allocataires du RSA et la part des foyers fiscaux non imposés figurent parmi les plus élevés des régions françaises.

3^{ème} région la plus pauvre de France, le taux de chômage s'élève à 11,9 % en 2017.

LE DÉPARTEMENT DU GARD

Un ménage sur cinq vit sous le seuil de pauvreté dans le Gard.

Avec 738 000 habitants, le Gard est le troisième département le plus peuplé de la Région Occitanie, après la Haute-Garonne et l'Hérault. Territoire attractif, il enregistre une croissance démographique soutenue depuis plusieurs décennies (+1 % par an en moyenne entre 2009 et 2014) due essentiellement au solde migratoire.

Parallèlement à cette dynamique démographique, la précarité marquée qui caractérise le territoire s'accroît : le nombre de personnes vivant sous le seuil de pauvreté augmente plus vite que l'ensemble de la population : elles représentaient 18,4 % des Gardois en 2006 et 20,1 % en 2015. Le taux de chômage (12,8 %), nettement supérieur au taux national, progresse lui aussi chaque année depuis 2002 (+ 0,8 points en moyenne par an). Entre 2009 et 2014, le nombre de bénéficiaires du RSA (socle), a augmenté de 25 %, passant de 21 281 à 26 662 ménages.

LE TAUX D'ÉQUIPEMENT EN HÉBERGEMENT

Le Gard compte 3,2 places d'hébergement* pour 1 000 personnes vivants sous le seuil de pauvreté, un taux d'équipement particulièrement faible comparé à celui de la France métropolitaine qui, rapporté à la même population, compte 7,9 places.

Cette insuffisance d'équipement entraîne une forte pression sur la demande : en 2017, pour 4 demandes d'hébergement d'urgence, 1 seule place a pu être proposée. De même, en réponse aux demandes d'hébergement d'insertion ou de stabilisation, une solution n'a pu être trouvée que pour une infime partie des ménages demandeurs.

** Hors CADA et HUDA Source : DRIJSCS Occitanie, cahier n°1 - Novembre 2016*

L'HÉBERGEMENT D'INSERTION OU DE STABILISATION

En 2017, 661 ménages ont demandé un hébergement stabilisé (insertion ou stabilisation) 75 % des demandeurs sont des personnes isolées, majoritairement des hommes.

Le SIAO observe cependant une augmentation du nombre de familles avec enfants ; elles représentent 10 % des demandeurs. Les autres ménages sont soit des couples sans enfant, soit des groupes de personnes.

Ainsi, dans le Gard, seulement 12 ménages demandeurs sur 100 parviennent à accéder à un hébergement d'insertion ou de stabilisation.

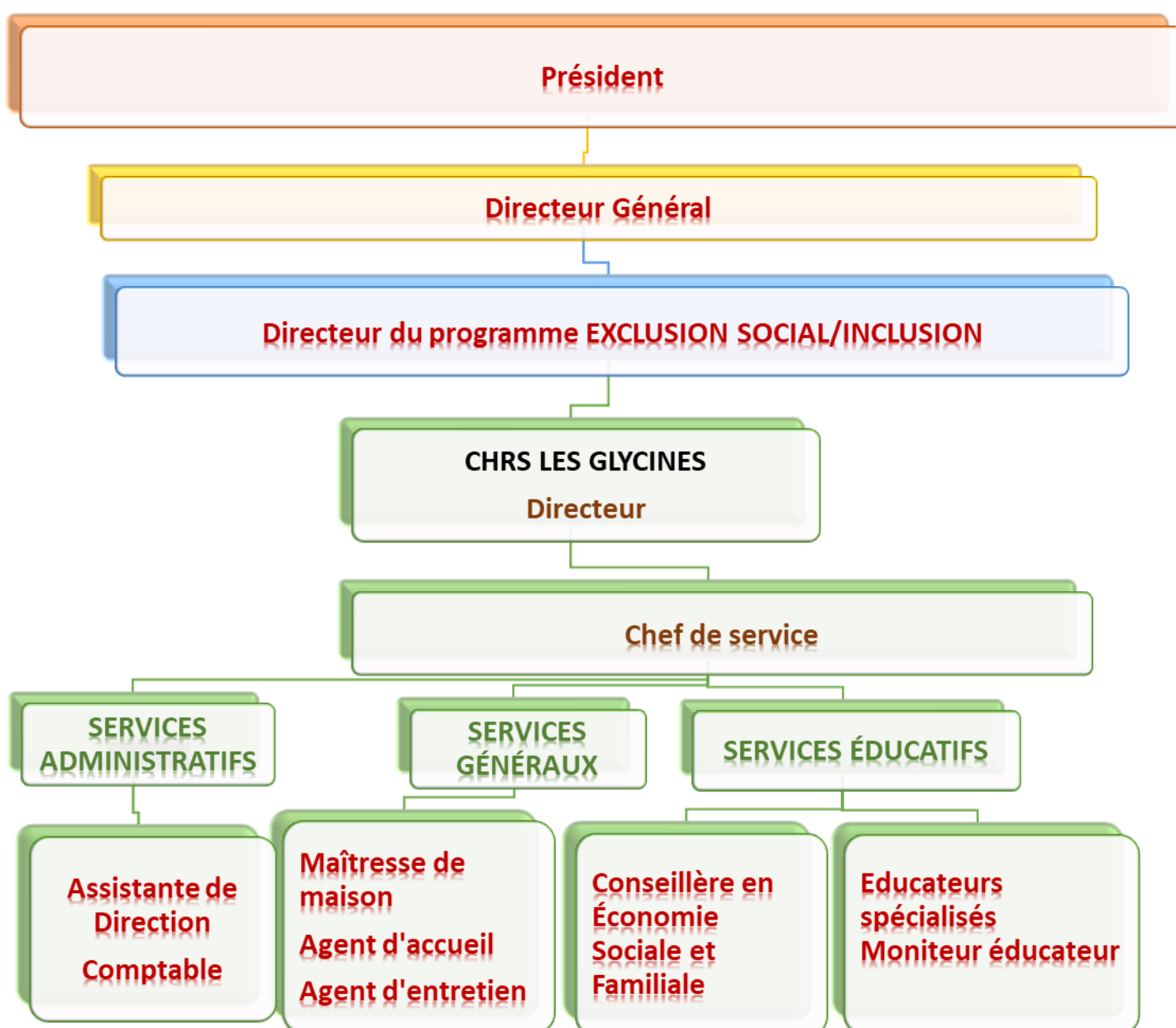
Sources document de présentation du 7^{ème} PDALHPD du Gard- décembre 2018

2. LE MODE OPERATOIRE

2.1. Le personnel

Le CHRS Les Glycines est composé d'une équipe pluridisciplinaire de 11 salariés en contrat à durée indéterminée pour 10.58 ETP au 1^{er} janvier 2020.

2.1.1 Organigramme



2.1.2 L'ouverture des bureaux

L'établissement fonctionne 365 jours par an.

L'ouverture des bureaux et l'amplitude des horaires permettent d'assurer une réponse personnalisée aux résidentes et partenaires dans les locaux sis au 4 rue de l'Ancien Vélodrome – NIMES selon les horaires suivants :

LUNDI	8 h à 17 h 30
MARDI	8 h à 17 h 30
MERCREDI	8 h à 17 h 30
JEUDI	8 h à 17 h 30
VENDREDI	8 h à 17 h 30

En dehors de ces horaires, des temps de rencontres conviviales ou institutionnelles sont prévus avec les personnes accompagnées.

2.1.3 Qualification et formation

La **qualification** est un atout indispensable pour assurer la prestation avec la qualité adéquate.

Chaque intervenant dispose d'une qualification validée par un diplôme et correspondant à la fonction occupée et d'une fiche de fonction qui décrit les principales attributions de son poste.

La **formation** est un enjeu important dans la gestion des ressources humaines ; elle permet d'assurer et de maintenir un niveau de connaissance régulièrement actualisé des problématiques de la population. La Direction veille à favoriser la réflexion sur les pratiques et la formation continue. Pour cela, le recours au plan de formation est optimisé par le développement du travail en réseau et la recherche de financement complémentaire en partenariat étroit avec OPCO santé (ex UNIFAF) en particulier le dispositif des actions prioritaires régionales APR.

En dehors des formations individuelles, l'établissement développe des formations collectives et recherche sur ce sujet à développer des partenariats avec les autres CHRS et association de lutte contre l'exclusion.

Formation collective réalisée ces dernières années dans l'établissement :

- Secret professionnel et secret partagé en 2019
- Droits aux séjours pour les personnes étrangères en 2017
- Développement du pouvoir d'agir en 2016

Ancienneté

Le personnel en place aujourd'hui démontre une stabilité, véritable atout dans la qualité de l'accompagnement des personnes tous dispositifs confondus. En effet, 90 % des salariés a plus de cinq ans d'ancienneté et 66 % plus de 10 ans. Un entretien d'évaluation individuel annuel est organisé pour chaque salarié.

Constats actuels

Points forts

La fonction de chaque salarié est clairement définie par une fiche de poste régulièrement actualisée.

Le taux de qualification des salariés est de 90 %

Points faibles

Le recours au bénévolat est peu utilisé

Axes d'amélioration

- Recherche de personnes bénévoles pour des actions ciblées (interprétariat, aide aux devoirs des enfants, initiation au numérique)

2.1.4 L'accompagnement spirituel : un temps pour le questionnement

Il y a chez tout être humain une dimension spirituelle qui touche à l'intime. Son expression est propre à chacun. Par elle, chacun aspire à trouver sa place dans l'humanité, à donner sens à sa vie et à ce qui le fait vivre, et à s'interroger sur le fondement à partir duquel il s'oriente. Elle n'est pas réductible à une religion ; celle-ci ne peut en être qu'une expression possible.

On ne peut négliger cette dimension spirituelle dans le processus de restauration de la personne. Les personnes en situation sont aussi sensibles que d'autres, sinon plus, aux questions d'exclusion sociale existentielles : les blessures de la vie, les ruptures, les échecs, l'absence de perspectives. Chaque personne a besoin de se retrouver en harmonie avec elle-même.

La Fondation de l'Armée du Salut assume sa filiation historique et internationale avec la Congrégation de l'Armée du Salut dont elle est issue, et dont les valeurs chrétiennes – la foi, l'espérance et l'amour – sont à l'œuvre dans son action en respectant la liberté de conscience de chacun, salariés et personnes accueillies.

Un accompagnement spirituel est prévu par le cadre législatif et réglementaire des établissements sociaux et médico-sociaux, notamment dans l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Elle s'inscrit également dans les statuts et dans le projet de la Fondation, dans une forme qui n'est ni culturelle, ni rituelle. Un document d'orientation de la Fondation (2007) en clarifie les concepts et définit les modalités de sa mise en œuvre. Il s'agit de cheminer avec la personne, de l'accompagner dans ses interrogations, à un moment donné de son histoire.

Constats actuels

Points faibles

Pas d'actions formalisées à l'heure actuelle dans l'établissement pour l'accompagnement spirituel

Axes d'amélioration

- Promouvoir la participation de personnes accompagnées et de salariés aux réunions du groupe éthique de la Fondation de l'Armée du Salut
- Organisation de débats – rencontres entre les résidentes et avec des intervenants extérieurs sur des thèmes relatifs à la spiritualité

2.2 Les modalités d'interventions individuelles et collectives

En CHRS :

La mise en œuvre concrète de l'accompagnement des résidentes pendant le séjour dans l'établissement pour l'activité CHRS s'articule autour de 3 temps distincts :

- Les temps individuels
- Les temps collectifs
- Les temps familiaux.

L'approche privilégiée dans l'établissement consiste en la recherche d'un point d'équilibre entre l'accompagnement individualisé et de proximité d'avec une approche plus collective.

2.2.1 Les temps individuels : l'accompagnement personnalisé

La Fonction de Référent

L'accompagnement socio-éducatif des résidentes est impulsé par le référent qui intervient de manière globalisée auprès de la personne. Il organise et coordonne la mise en œuvre du projet éducatif. Il n'a pas de prérogatives hiérarchiques sur ses collègues mais peut solliciter leurs interventions. Il représente le « fil rouge » de la prise en charge de la personne.

Dans le souci de la continuité de l'accompagnement, une coréférence est également mise en place.

Ses principales tâches :

- Réalise les entretiens d'admission.
- Participe à l'étude des dossiers d'admission et de fin de prise en charge.
- Organise les modalités d'accueil et d'installation.
- Assure un accompagnement polyvalent des résidentes vers l'insertion : dans les domaines administratifs, santé, recherche de logement, personnels, professionnels en s'appuyant sur le soutien de la personne ressources.
- Réalise des bilans réguliers avec les résidentes, rédige les conclusions et en assure la diffusion aux personnes.
- Gère le dossier éducatif, veille au respect de sa confidentialité.

La Fonction de Personne ressources

Il est également institué la fonction de « personne ressources ».

Cette fonction peut être occupée par des travailleurs sociaux mais également par des salariés intervenant dans les domaines administratifs et/ou de services généraux.

La personne ressources est en charge d'un domaine d'intervention particulier :

- Assure une veille documentaire dans son domaine d'intervention (participation à des réunions externes, colloques, travail en réseau, lectures...)
- Restitue l'information en interne (intranet, interventions dans réunion équipe, institutionnelle...)
- Intervient directement auprès de la résidente si besoin en référence à son domaine d'intervention (possibilité de participer aux bilans)
- Exerce une fonction de conseil auprès de ses collègues en référence à son domaine d'intervention
- Représente l'établissement en externe dans les divers groupes de travail et commissions en référence à son domaine d'intervention.

Les domaines d'intervention :

- Le logement
- L'insertion professionnelle/La culture/loisirs/citoyenneté
- Promotion du bien-être/image de soi
- L'expression et la participation des personnes accueillies
- La communication interne (réseau FADS)/Réfèrent réseau SI informatique
- L'évaluation interne/Maintenance réseau informatique
- Qualité de la prestation hôtelière
- Tutorat des Stagiaires

2.2.2 Les temps collectifs

La particularité de l'établissement est d'être composée d'appartements diffus dispersés sur le centre-ville de Nîmes sans lieu de vie collectif. Pour autant, nous travaillons en permanence la question du lien et de ce fait le sentiment d'appartenance à une communauté.

Pour réaliser cet objectif, nous développons des ateliers collectifs :

- L'atelier socio-linguistique
- L'atelier informatique
- L'atelier bien-être estime de soi
- Les auberges espagnoles

L'atelier socio-linguistique vie quotidienne



Objectif général : Favoriser l'autonomie sociale des résidentes
Développer le lien social (au sein du collectif et dans la société)

Nombre de participantes : 12 maximum

Objectifs opérationnels :

- Interagir dans l'environnement social, administratif, culturel, scolaire, médical, professionnel, personnel...
- Utiliser de façon autonome les informations utiles à la gestion du quotidien, diffusées par la structure ou dans un autre contexte.
- Développer une dynamique collective favorisant le lien social, l'entraide, l'implication dans les instances participatives et « la vie » de la structure.

Thématiques :

- Fonctionnement du CHRS (règlement intérieur, financement...)
- Citoyenneté (valeurs de la République, Laïcité, Droits et devoirs du citoyen...)
- Implication dans les instances de participation de la structure ou de la Fondation
- Codes socioculturels et événements traditionnels (locaux ou nationaux)
- Exploration de l'environnement « Travail »
- Activités de loisirs Adultes, Enfants, Parents/Enfants
- Interculturalité (valorisation des différentes cultures en présence)
- Appropriation de la ville, de ses lieux ressources (administration, associations, scolarité, loisirs, culture...)



Atelier Informatique

Cet atelier a pour but de permettre à des personnes accueillies par l'établissement, de bénéficier d'un apprentissage des bases informatiques, afin de les utiliser, individuellement ou collectivement, principalement dans le cadre d'une démarche d'insertion sociale mais aussi de divertissement.

En effet, nous constatons que les personnes accueillies aux Glycines présentent souvent un manque d'autonomie à l'outil informatique, or, elles en ont besoin pour tout ce qui est communication et ouverture au monde et aussi pour toutes leurs démarches, CAF, Pôle Emploi, Impôts, par exemple. Il est donc essentiel pour les personnes accueillies aux Glycines d'avoir accès à cet outil et de s'y former. L'atelier a donc pour but de permettre une autonomisation à l'outil informatique.

Qui est concerné

Les personnes concernées sont toutes les personnes hébergées au CHRS Les Glycines pour toutes les démarches d'accès et de formation à l'informatique (sur des temps collectifs et individuels).

Pour les personnes qui sont sur le dispositif IML, elles n'ont pas accès au temps d'atelier collectif, mais peuvent bénéficier d'un accompagnement individuel ponctuel, afin de les former aux démarches informatiques concernant le logement (APL, recherche d'appartement).

Les objectifs

L'accès à l'outil informatique :

Offrir un accès à un ordinateur permet d'inscrire les personnes accueillies dans une démarche de socialisation, d'égalité, d'autonomie et de valorisation.

L'accès à un outil de communication tel qu'internet favorise la communication entre les personnes, leurs familles, amis, où qu'ils soient et permet d'aborder les dispositifs de l'administration française à égalité.

On a constaté que les personnes participent à l'atelier essentiellement sur des questions liées à la rédaction d'un CV, d'un besoin d'apprentissage du code de la route. Par contre, elles sont plus en difficulté pour s'engager dans l'apprentissage de l'utilisation des sites Pôle Emploi, CAF, Impôts, boîtes mail...

L'atelier s'est donc recentré sur l'apprentissage des bases informatiques (utilisation de la tour, souris, écran, clavier, interface, logiciel Windows), mais également à travailler le savoir gérer adresse et boîte mail, à utiliser un traitement de texte, à accéder et mettre à jour son dossier sur les sites CAF, Pôle Emploi, Impôts, à utiliser les pages jaunes, et permettre selon les besoins, de s'entraîner au code de la route, de se familiariser aux réseaux sociaux, aux sites d'annonces d'emploi ou services.

L'atelier Bien-être et Estime de Soi



Une salariée formée à la technique du conseil en image anime un atelier hebdomadaire. Le look permet d'affirmer sa personnalité, c'est la carte de visite des temps modernes. Dans notre société, l'allure et l'apparence sont une forme de communication très importante.

Chacun désire être bien dans sa tête, dans son corps, afin d'avoir tous les atouts pour réussir pleinement sa vie personnelle et professionnelle.

Le conseil en image permet de faire ressortir, rayonner son moi intérieur, d'être dans la norme en créant une coiffure, une teinte de cheveux en harmonie avec la couleur de sa peau, de ses yeux, d'apprendre à se maquiller, de choisir ses vêtements en fonction des couleurs et de sa morphologie privilégiant ainsi la qualité et la réconciliation avec son corps.

Les auberges espagnoles

Il s'agit de moment d'échanges et de partages entre résidentes, salariés mais aussi partenaires de l'établissement. Le principe en est simple : chacun apporte un plat ou une boisson et tout le monde partage entre midi et 14 h. Chaque année à la belle saison, ces auberges espagnoles réunissent chaque fois entre 20 et 40 participants dans la cour de l'établissement.

Moment privilégié où chacun découvre l'autre sous un angle nouveau où, grâce à la convivialité, peuvent se dire et s'entendre des choses différemment de la pratique quotidienne.



2.2.3 Les temps familiaux

Ce sont des moments de rencontres avec les résidents(e)s dans les appartements mis à leur disposition. Dans le respect du rythme et de l'intimité des personnes, ils se déclinent autour du partage de repas, de discussions avec ou sans les enfants... Dans un espace moins formalisé que les entretiens aux bureaux, ils constituent un moment privilégié pour l'observation et l'évaluation de la relation parent/enfant.

En Accueil d'Urgence :

L'admission dans l'établissement peut se faire dans le cadre d'un accueil d'urgence pour lequel 12 places au 01.01.2019 sont dédiées.

Dans ce cadre d'accueil, les personnes ne signent pas de contrat de séjour mais une convention d'accompagnement de 1 mois renouvelable sans qu'une durée maximale de séjour soit prévue (respect du principe de continuité).

En dehors de ces modalités, les personnes accueillies en urgence bénéficient des mêmes prestations individuelles et collectives que les autres résidentes.

2.2.4 Les modalités de gestion des réclamations et des plaintes des résidentes et personnes accompagnées

En cas de désaccords avec les personnes accompagnées après les avoir reçues en entretien individuels, il leur est rappelé les voies de recours légales et notamment les coordonnées du défenseur des droits (en l'absence de personne qualifiée désignée par arrêté préfectoral). Ces dispositions sont inscrites dans le document remis à l'admission ainsi qu'à l'affichage dans la salle d'accueil.

Par ailleurs, l'établissement met à disposition des personnes le registre de réclamation et de satisfaction des usagers.

Ce registre est établi afin de faciliter l'expression, le recueil et la traçabilité, soit d'une appréciation négative (réclamation), soit d'une appréciation positive (satisfaction) formulée par les résidentes.

Il est disponible au secrétariat sur simple demande. Son existence est portée à la connaissance des résidentes par inscription dans le règlement de fonctionnement de l'établissement.

Constats actuels

Points forts

**La fonction de personne ressource vient enrichir la pluridisciplinarité au sein de l'équipe.
Le développement des ateliers favorise la connaissance interpersonnelle et le lien social.**

Axes d'amélioration

- Rechercher une mutualisation sur des actions d'animations socioculturelles avec d'autres CHRS
- Dans le cadre du projet « Respirations » former des salariés à l'intégration des pratiques culturelles et scientifiques à la démarche d'accompagnement social

2.3 L'expression et la participation des résidentes et personnes accompagnées

Le principe de participation des personnes en situation de pauvreté à l'élaboration et au suivi des dispositifs les concernant est devenu un incontournable dans l'élaboration des politiques publiques.

C'est également un axe stratégique structurant pour la Fondation de l'Armée du Salut qui reste particulièrement attentive au développement des personnes accompagnées par ses divers établissements et services.

Comme le rappelle le récent plan de réduction de la pauvreté « Cela suppose des changements d'attitude pour travailler ensemble - personnes historiquement impliquées et personnes qu'on n'a quasiment jamais interrogées auparavant - mais aussi des moyens financiers car la concertation nécessite des déplacements intra-régionaux, inter-régionaux et nationaux qui ont un coût ».

Par ailleurs, nous constatons que la mobilisation des personnes accompagnées sur la durée n'est pas une donnée allant de soi mais une construction permanente sans cesse à requestionner dans les pratiques professionnelles.

Nous devons chercher à être créatifs pour créer au-delà des temps formalisés des espaces de convivialité favorisant la rencontre et les échanges.

2.3.1 L'implication dans le CCRPA Occitanie (Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies)

Le Conseil Consultatif Régional des Personnes Accompagnées est ouvert aux usagers, salariés et bénévoles des associations. Il propose des temps d'échanges et d'élaboration d'une parole collective sur les politiques publiques de lutte contre la pauvreté et les exclusions. Il veille à favoriser l'accès à l'information, l'acquisition de compétences et le développement de l'expertise des personnes accompagnées.

Il vise à porter la parole des personnes en situation de précarité auprès des pouvoirs publics, notamment en participant aux instances d'élaboration, de suivi et d'évaluation des politiques publiques.

Le CCRPA est piloté par ses délégués, des personnes accueillies/accompagnées qui ont choisi de s'investir pour préparer ces rencontres et porter la parole collective.

Dès sa création, l'établissement a participé aux travaux de ce collectif. Il est à noter que la mise en place de la grande région Occitanie a contribué à déplacer la plupart de ses réunions sur la région toulousaine au détriment de la ville de Montpellier ce qui peut représenter un frein pour les personnes accompagnées notamment celles qui ont charge d'enfants.

2.3.2 La participation de résidentes et de salariés aux réunions du Conseil Consultatif national des Personnes Accueillies (CCPA) à Paris



Le Conseil Consultatif des Personnes Accueillies / Accompagnées

Prévu par les textes comme une instance nationale visant à soutenir le principe de participation, le Conseil Consultatif des Personnes Accueillies a été créé en 2010. Animé par la Fondation de l'Armée du Salut depuis son origine, il se compose de 80 membres répartis en plusieurs collèges (personnes accompagnées, salariés) en provenance d'établissements sociaux et médico-sociaux. Il est habilité à communiquer des avis sur les politiques de lutte contre l'exclusion en direction des partenaires institutionnels (Services du premier ministre, ministères, conseil national de lutte contre l'exclusion).

L'établissement participe régulièrement à ces rencontres nationales (4 à 6 par an) sous la forme de 2 personnes accompagnées et un salarié.

2.3.3 Le groupe d'expression collectif

La configuration de l'établissement en logement diffus sans espace collectif dédié en dehors de bureaux ne favorise pas la mise en œuvre d'un conseil social avec le formalisme qui y est attaché. A l'heure actuelle, la mise en place d'un groupe d'expression collective nous a paru plus adaptée. Il se tient les premiers vendredis de chaque mois et reste ouvert à toutes les personnes accompagnées. Le Directeur ou la Chef de service y participe systématiquement ainsi qu'un travailleur social.

Parmi les thèmes abordés dans ces rencontres en 2019 : l'organisation de l'aide alimentaire dans l'établissement, l'organisation des fêtes de fin d'année, la présentation des objectifs de l'établissement pour 2019, l'atelier collectif vie quotidienne, information sur le CCPA et le CCRPA.



Constats actuels

Points forts

Une dynamique participative ouverte sur la dimension départementale et régionale (implication au sein du CCRPA et CNPA)

Points faibles

Pas de Conseil de Vie Sociale mais un groupe d'expression. Le recueil de la satisfaction des personnes n'est pas optimisé.

Axes d'amélioration

- Mettre en place un protocole pour valoriser l'exploitation du questionnaire de satisfaction en y associant les personnes accompagnées (CHRS, Urgence, IML...)
- Favoriser la connaissance du rôle du CCRPA auprès des personnes accompagnées, financeurs, partenaires (information sur documents internes, livret d'accueil, site internet de l'établissement, intervention conjointe salariés/personnes accompagnées dans des réunions partenariales...)

Pour illustrer l'importance de ces instances, nous reproduisons ci-après le témoignage d'une ancienne résidente de l'établissement :

Je suis arrivée au CHRS Les Glycines (FADS) qui nous a tout de suite accueilli mon fils et moi dans un hébergement d'urgence FJT (Foyer de Jeunes Travailleurs), qui était plus moins adapté ; mais au moins, nous avions un toit sur nos têtes. Nous avons pris nos marques, enfin je pouvais commencer mes démarches administratives avec l'aide de la structure sereinement.

Un jour, j'ai été informée d'un CCRPA qui devait se dérouler à Prades sur un week-end. Honnêtement, je n'étais pas du tout emballée par l'idée, vue ma situation de précarité et d'étrangère, j'avais un grand mal-être sur le regard qu'on pourrait me porter ; mais heureusement, les travailleurs sociaux des Glycines m'ont rassurée et bien expliquée ce que cette instance pouvait me rapporter comme savoir, etc....

Alors malgré mon sentiment retissant, j'y suis allée et depuis, j'ai enchaîné aussi avec le CCPA qui se passe à Paris jusqu'à vouloir me présenter comme déléguée, d'ailleurs cela fait déjà un an que je le suis au sein de cette instance qui continue à m'apporter plein de connaissances de nos droits et devoirs au sein de la société.

Je peux vous dire que cela n'a pas été toujours facile pour moi, il y a eu des personnes qui ont été plus ou moins dures et désagréables en me démotivant de me présenter comme déléguée.

Mais je suis fière de moi avec mon instinct de tigresse, j'ai pas voulu baisser les bras, j'ai persisté, vous savez le pourquoi, juste pour moi et d'autres personnes qui sont dans une situation de précarité d'où cette instance, le CCPA (Conseil Consultatif des Personnes Accueillies ou Accompagnées) où la Parole de l'un vaut celle de l'autre.

Par contre, aux Glycines, nous n'avons pas encore de CVS mais un groupe d'expression qui se tient tous les 1^{ers} vendredis du mois avec toutes les résidentes, le Directeur et quelques travailleurs sociaux des Glycines, qui est plutôt sympa. On peut s'exprimer librement, faire des propositions dans ce groupe de travail. Je le trouve très intéressant et important aussi.

Pendant ces un an et demi passés au CHRS Les Glycines, j'ai fait de belles rencontres et eu des expériences inoubliables et conviviales et aussi avec des moments pas très faciles, comme je le dis souvent, dans la vie, il y a des hauts et des bas. Malgré tout, je suis toujours là, nous continuons le chemin ensemble et je souhaite de tout cœur que ma situation changera le plus tôt possible pour pouvoir enfin voler de mes propres ailes et un jour, si possible, partager cette expérience avec d'autres personnes.

J'aimerais dire à tous et toutes que dans la vie, il faut toujours persister, jamais baisser les bras malgré notre situation « quand on veut, on peut ».

2.4 Le partenariat

L'objectif final de l'accompagnement proposé par l'établissement reste la réinscription de la famille ou de la personne dans les dispositifs de droit commun.

Pour cela, en fonction de chaque situation, l'établissement développe une action partenariale dans le respect des règles édictées par le devoir de réserve et, pour certaines catégories de public, du secret professionnel. Cette action en réseau implique différents partenaires dans le champ du logement, de la santé, de l'animation socioculturelle, de l'insertion professionnelle, de la culture.

Elle rejoint en cela la recommandation de l'Anesm de Décembre 2008 « Ouverture de l'établissement à et sur son environnement » qui stipule que l'ouverture des établissements sur leur environnement est devenue indispensable pour permettre aux personnes accueillies de maintenir ou restaurer leurs liens familiaux et sociaux, et d'exercer leur citoyenneté.

Les tableaux suivants indiquent l'étendue et la diversité des partenariats dans lesquels est impliqué l'établissement :

2.4.1.

PARTENARIAT FORMALISE PAR UNE CONVENTION	OBJET	ANNEE DE MISE EN PLACE
Association SPAP société protestante des amis des pauvres	Accès à l'atelier déménagement et au pack service (intervention rénovation peintures dans les logements)	2016
Association La CLEDE – CIDFF du Gard	Animation d'un accueil de jour pour femmes victimes de violences	2012
Centre Hospitalier spécialisé de Nîmes	Intervention équipe mobile de psychiatrie permanence infirmière	1999
Association Habitat et Humanisme Gard	Gestion commune du dispositif intermédiation locative. Participation aux réunions du conseil d'administration	2009
ITEP Villa Blanche Peyron – FADS - Nîmes	Mise à disposition de la cuisine pédagogique pour réalisation d'ateliers cuisine. Mutualisation des services généraux (agent technique)	2016 2017
Banque alimentaire du Gard	Mise à disposition de denrées alimentaires et formation	2007
SIAO du Gard	Convention relative à l'hébergement de femmes victimes de violences conjugales	2014
Centre communal d'action sociale Nîmes	Intervention Interprètes-traducteurs	2011
Foyer Maurice ALBARIC	Mise à disposition de locaux d'hébergement pour accueil d'urgence	2011
Centre de soins et d'addictologie LOGOS	Dépistage pathologies virales	2013
IRTS Languedoc Roussillon Montpellier	Site qualifiant pour la formation initiale et continue des travailleurs sociaux	2010
IFME Nîmes	Site qualifiant pour la formation initiale et continue des travailleurs sociaux	2010
FNARS Languedoc Roussillon	Développement de la participation des personnes accueillies en Languedoc	2012
Association ERASMES	Analyse des pratiques	2012
Association Les CAPITELLES Groupe SOS	Prévention des conduites addictives	2011
Don en nature	Distribution de produits	2012
APEF	Centrale d'achat	2011

2.4.2

L'établissement est en contact régulier avec l'ensemble des institutions du champ associatif, social, médico-social et caritatif (Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Caisse d'Allocations Familiales Services du Conseil Général, Famille enfance, Protection Maternelle et Infantile, réseau ANAIS, Service pénitentiaire de probation, CIMADE, réseau éducation sans frontières, Centre Communal d'Action Sociale de Nîmes...).

PARTENARIAT NON FORMALISE PAR UNE CONVENTION- REPRESENTATION	OBJET	ANNEE DE MISE EN PLACE
SIAO et 115 du Gard (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation)	Participation au comité de pilotage	2011
Plan départemental pour logement des personnes défavorisées PDALPD	Participation au comité technique Participation au comité responsable	2012
Commission de médiation DALO	Participation aux réunions mensuelles de la commission	2015
CIDFF (Centre d'information du droit des femmes et des familles)	Participation aux réunions du conseil d'administration	2014
OFII	Conseils aux droits des étrangers	2008 antérieur SSAE
Services police municipale et nationale gendarmerie	Accueil d'urgence	2013
Cinéma le Sémaphore -Nîmes	Octroi de places de cinéma gratuites pour les personnes accompagnées	2013
Rythmique club de Nîmes – métropole	Accès gratuit à des activités de gymnastique rythmique et sportive pour les enfants et de gymnastique pour les adultes	2016
Réseau ANAIS	Adhésion au café des familles	2017
ITEP Villa blanche Peyron	Prêt de locaux et de véhicules	2015

Constats actuels

Points forts

Existence d'un partenariat actif et formalisé par des conventions dans le domaine du logement, insertion professionnelle, accès aux soins

Points faibles

Peu d'actions développées en partenariat autour de l'accès à la culture

Axes d'amélioration

- Développer un partenariat avec les acteurs de la culture sur la Ville de Nîmes (théâtre – musique...)
- Mise en place d'une convention partenariale avec l'association Culture du Cœur (en cours)

3. LA METHODOLOGIE ET LES PROCEDURES

3.1 Modalités d'orientation et premier accueil

En CHRS insertion

Le décret du 3 juillet 2001 relatif aux conditions de fonctionnement des CHRS précise le cadre réglementaire des conditions d'admission en CHRS.

Les orientations des personnes se font par l'intermédiaire du SIAO (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation) via le logiciel SI-SIAO

A réception de la demande, si l'établissement a des places disponibles, un contact est pris avec la personne pour lui proposer un rendez-vous de préadmission.

La personne rencontre alors deux travailleurs sociaux qui recueillent des éléments d'information sur la situation globale de l'intéressée, le contexte socio-économique et relationnel, la personnalité, les antécédents, les fragilités, les motivations de sa demande.

Dans un deuxième temps, la personne est reçue par le chef de service éducatif qui axe l'entretien sur la présentation de l'établissement, les règles de vie, la remise et commentaires du règlement de fonctionnement.

Les demandes sont étudiées en commission d'admission une fois par semaine. Par délégation du Directeur, la décision d'admission est validée par le chef de service éducatif.

En cas de réponse positive, il est convenu d'une date d'entrée dans l'établissement.

En cas de réponse négative, les raisons sont communiquées à la personne et, le cas échéant, d'autres orientations sont préconisées.

Une fois, la décision d'admission prise, un rendez-vous est fixé avec un salarié de l'établissement pour organiser l'accueil et l'installation de la famille.

La personne rencontre le chef de service éducatif pour relecture et signature du règlement de fonctionnement de l'établissement. Un livret d'accueil lui est alors remis. La personne est ensuite accompagnée dans l'appartement mis à sa disposition. Un état des lieux du logement, matériel et mobilier est fait le jour même avec la maîtresse de maison ou en son absence par le salarié qui accompagne la personne.

En Accueil d'Urgence

Les orientations des personnes se font essentiellement par l'intermédiaire du SIAO-115. Toutefois d'autres modalités d'orientation sont possibles en fonction de partenariats spécifiques, équipe mobile de psychiatrie, établissements de la Fondation de l'Armée du Salut. Le SIAO 115 en est alors obligatoirement informé.

En fonction des places disponibles, l'accueil peut être immédiat.

En intermédiation locative (IML)

Les orientations des personnes se font par l'intermédiaire du SIAO (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation). Un entretien préalable d'évaluation a lieu en binôme avec le travailleur social référent logement de l'établissement et un travailleur social de l'association Habitat et Humanisme.

La décision d'admission en IML est validée en réunion dossier hebdomadaire.

3.1.1 Les différentes phases de l'accompagnement

En CHRS Insertion

A - Prise en charge initiale

- La première semaine :

Une fois la première semaine écoulée, un rendez-vous avec les référents est proposé à la personne accueillie, dans la mesure où celle-ci accepte la poursuite de la prise en charge, un premier bilan de la situation est fait ainsi que le projet personnalisé d'accompagnement et les démarches à réaliser par la personne accueillie pour le premier mois de séjour.

- Le premier mois :

A l'issue du 1^{er} mois, une rencontre est fixée avec le directeur, le référent et la personne accueillie pour la signature du contrat de séjour afin de déterminer avec elle la durée prévisionnelle de prise en charge et rappeler les axes de travail formulés lors du premier bilan et du projet personnalisé d'accompagnement.

Au terme du troisième mois, un second bilan est réalisé ainsi que la présentation du document personne de confiance.

Le projet personnalisé d'accompagnement est alors évalué et éventuellement réactualisé.

- Les mois suivants :

Un bilan tous les trois mois est prévu entre la résidente et le référent, afin de ponctuer le temps et les démarches. L'axe de travail et les objectifs à réaliser pour les mois à venir sont définis ensemble.

Ce bilan qui a valeur d'engagement contractuel prend en compte de façon personnalisée les domaines suivants :

- La situation administrative (accès aux droits)
- Le logement
- La santé
- L'insertion professionnelle
- L'équilibre personnel et familial
- Les relations parents/enfants
- La gestion du budget

Un compte-rendu écrit de l'entretien est systématiquement remis à la personne qui valide sa réception par signature. En cas de désaccord, un nouvel entretien peut être programmé pour une clarification de l'écrit.

S'il est constaté que des difficultés dans l'autonomie, dans le relationnel, dans la prise en charge des enfants, du quotidien, de la santé apparaissent et persistent, les modalités d'accompagnement seront modifiées. En accord avec la personne, toujours dans la mesure du possible, nous verrons ensemble quels relais extérieurs en matière de soutien psychologique, de soutien financier, d'accompagnement rapproché des relations parents/enfants... peuvent, selon ses besoins, être mis en place. En cas de désaccord persistant et après avoir informé la personne des voies de recours, l'établissement active les dispositifs prévus en la matière pour la protection des personnes (majeurs vulnérables, enfance...).

Prolongation de séjour

Un mois avant la fin de la période initialement fixée, une prolongation de séjour peut être envisagée avec la résidente. Elle fait l'objet d'un avenant au contrat de séjour.

3.1.2 La sortie de l'établissement

Un dernier bilan est réalisé avec la famille pour faire le point sur son séjour dans l'établissement et voir les passages de relais si besoin.

Si la personne le souhaite et sous réserve de l'accords de la DDCS du Gard, un accompagnement par l'équipe après la sortie (de 1 à 3 mois) dans son propre logement peut lui être proposé.

En cas de contentieux et lorsque les solutions de médiations internes ont échoué, les personnes sont invitées à faire valoir leurs droits auprès de la personne qualifiée prévue par les textes (défenseur des droits).

En cas de résiliation du contrat de séjour et de maintien dans l'appartement de la personne et/ou de la famille, des procédures contentieuses sont engagées par l'établissement devant le tribunal compétent.

Constats actuels

Points forts

La mise en place des référents individuels et des personnes ressources est bien identifiée.

Points faibles

Les supports écrits utilisés par l'établissement ne sont toujours pas bien appropriés par les personnes accompagnées.

Pas de livrets d'accueil pour les familles accompagnées dans le dispositif intermédiation locative

Axes d'amélioration

- Développer de nouveaux supports explicatifs (audio-visuels) pour les personnes ne maîtrisant pas la compréhension de la langue française
- Traduire les documents contractuels remis à l'admission des dispositifs d'hébergement, CHRS insertion et Accueil d'urgence sous une forme accessible à la compréhension des personnes (pictogramme...)
- Création d'un livret d'accueil pour les personnes en IML

3.2 La coordination des interventions des salariés de l'établissement

Elle est assurée à la fois par des outils techniques et des espaces d'échanges et de communication.

3.2.1 Les documents supports de la Fondation de l'Armée du Salut

Projet de la Fondation, procédures, documents de référence, texte d'orientation, référentiels qualité, certification.

3.2.2 Les documents supports de l'établissement

Projet d'établissement, rapport d'activité, livret d'accueil, règlement de fonctionnement, contrat de séjour, rapport d'évaluation interne, compte rendu des réunions, relevé des décisions procédures, conventions avec les partenaires, tableau des effectifs.

3.2.3 Le Réseau intranet/internet et l'espace commun informatique

Chaque salarié est relié au réseau internet/intranet développé par la Fondation de l'Armée du Salut. Pour ce faire, il dispose d'une boîte aux lettres mail dédié et d'un accès à un micro-ordinateur. L'établissement a développé un espace commun informatique dans lequel se trouve la documentation et les divers documents et imprimés nécessaires pour l'accomplissement de ses missions.

3.2.4 Le cahier de liaison avec le service entretien

Il permet de signaler rapidement les dysfonctionnements matériels pouvant se produire dans les appartements, l'objectif étant de pouvoir apporter une réponse adaptée à la nature du problème dans les meilleurs délais.

3.2.5 Le dossier individuel des résidentes

Pour l'heure, le dossier individuel est relié à un support « papier » structuré selon un plan unique afin de favoriser la recherche rapide de l'information. Les documents écrits sont classés de la manière suivante. Il comprend en 1^{ère} partie une chronologie de l'accompagnement socio-éducatif qui est renseignée par le référent principal, puis les rubriques suivantes :

- Entretien d'admission /- Prise en charge DDCS et prolongation
- Contrat d'accompagnement/- Etat civil/- Eléments administratifs/- Logement
- Emploi formation/- Situation personnelle et familiale/- Bilans avec équipe éducative
- Eléments financiers

L'intégralité du dossier est consultable à sa demande par la résidente. Les dossiers sont conservés dans une armoire sous clés à l'accueil.

3.2.6. Modalités de soutien aux salariés

Le travail sur la relation humaine induit des facteurs qu'on ne maîtrise pas toujours, surtout quand il s'agit d'affect. Les métiers du secteur de la lutte contre l'exclusion exigent un fort investissement psychologique et nécessitent donc un espace professionnel qui soit un lieu de réflexion permettant un travail de prise de recul sur les tensions et les difficultés induites par l'accompagnement. Outre le soutien apporté par l'encadrement, les travailleurs sociaux, la maîtresse de maison et l'agent d'accueil se réunissent toutes les 3 semaines avec un intervenant extérieur pour faire un travail sur l'analyse de leurs pratiques.

3.2.7 Les réunions : espaces d'échanges et de communication

Un agenda institutionnel rappelant la nature, la fréquence, l'objet et le calendrier annuel des diverses réunions est communiqué à chaque salarié. Cet agenda, mis à jour régulièrement, est consultable sur l'espace numérique partagé (voir annexe numéro).

ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Ces réunions ont pour objet d'articuler les interventions des différents professionnels et de faciliter l'expression des personnes accompagnées.

Intitulé	Fréquence	Personnels concernés	Objet/modalités
Réunion dossier CHRS insertion et accueil d'urgence	Hebdomadaire	Travailleurs sociaux Agent d'accueil-maîtresse de maison	Ajustement de l'accompagnement et suivi des situations Animée par le chef de service. Rédaction d'un relevé de décision à l'issue de chaque réunion
Groupe d'expression collectif personnes accompagnées	Mensuels	Résidentes, un représentant des salariés, le directeur ou chef de service et un représentant du Siège de la Fondation	Conformément à la loi : Consulter, informer et favoriser l'expression des résidentes sur la vie de l'institution
Réunion Dossiers IML : intermédiation locative	Toutes les 3 semaines	Travailleurs sociaux-d'accueil-maîtresse de maison	Animée par le chef de service. Rédaction d'un relevé de décision à l'issue de chaque réunion

DIRECTION, COORDINATION ET FONCTIONNEMENT

Ces réunions ont pour objet l'organisation de l'établissement dans ses dimensions techniques, réglementaires, financières, partenariales et dans ses modalités de soutien aux salariés.

Intitulé	Fréquence	Personnels concernés	Objet/modalités
Réunion Coordination service	Hebdomadaire	Directeur, chef de service, Assistante de direction, comptable	Organisation des aspects techniques, administratifs et financiers de l'établissement.
Réunion Coordination Travaux	Hebdomadaire	Chef de service / maîtresse de maison / agent technique / CESF	Suivi des travaux et interventions techniques dans les appartements
Réunion Gestion locative adaptée	Mensuelle	Chef de service ou directeur /un travailleur social	Rencontre avec l'équipe Habitat-Humanisme autour du dispositif IML
Rencontre Inter CHRS	3 fois/an	Les travailleurs sociaux	Echange de pratiques des travailleurs sociaux des CHRS du Gard
Conseil social et Economique	Mensuelle	Elus du personnel, Directeur	Conformément à la loi : Consulter, informer et traiter diverses questions relatives à l'institution et au droit du travail
Réunion expression salariés	Tous les 6 mois	Tous les salariés non-cadres	Permettre le droit d'expression des salariés non-cadres prévu par la loi Auroux
Réunion préparation et bilan des objectifs établissement	2 réunions par an	L'ensemble du personnel	Elaboration collective des objectifs annuels
COPIL Prévention des risques psychosociaux	3 réunions par an	Le directeur / la cheffe de service / un représentant des services généraux, éducatifs et administratifs	Réflexions partagées et élaboration d'actions de prévention des risques psychosociaux
Analyse des pratiques	Mensuelle	- Travailleurs sociaux - Maîtresse de maison - Agent d'accueil	Réflexion sur les pratiques, aide à la posture professionnelle Animées par un intervenant extérieur.

DYNAMIQUE ET COORDINATION AU NIVEAU DE LA FONDATION

Le Siège de la Fondation, au niveau national, est à l'initiative de rencontres relatives à la cohérence des actions des différents secteurs d'activité. Ce sont également des temps de formation nécessaires aux cadres en raison de l'évolution permanente des dispositifs et des politiques publiques.

Intitulé	Fréquence	Personnels concernés	Objet/modalités
Réunion du secteur inclusion sociale de la Fondation	3 fois par an	Directeurs, directeurs adjoints et/ou chef de service du secteur	Suivre l'actualité du secteur, les travaux engagés par la Fondation
Réunions des directeurs et des directeurs adjoints de la Fondation	3 fois par an dont un séminaire de 4 jours	Directeurs et directeurs adjoints de la Fondation	Suivre les actualités législatives, travail sur différentes thématiques et sur la vie de la Fondation Information et formation
Groupes de réflexion et de travail :	Variable selon calendrier Prévu annuellement	Salariés désignés au sein de la Fondation	Renforcer l'identité associative Elaborer des propositions

Constats actuels

Points forts

Les instances de coordination sont clairement définies et font l'objet de formalisations écrites

Points faibles

Le dossier des personnes accompagnées n'existe que sous format papier

Axes d'amélioration

- Création d'un dossier numérique pour les personnes accompagnées.

3.2.8 La prévention des risques psychosociaux

En 2017, alerté par des salariés exprimant leur sentiment de souffrance au travail et après consultation des IRP, la direction a missionné un cabinet de consultant spécialisé dans la prévention des risques psychosociaux pour établir un diagnostic de la situation. Cette intervention s'est située dans un contexte de changement après notamment le départ de plusieurs salariés en retraite présents depuis l'origine de l'établissement.

Les principales préconisations de l'audit furent les suivantes :

- Définir un processus de régulation en cas de conflits,
- Transparence sur l'organisation et le fonctionnement du CHRS,
- Structurer un système de prévention avec évaluation des risques psychosociaux en association avec le CHSCT,
- Définition d'une politique managériale claire,
- Montée en compétence sur la régulation managériale,
- Montée en coprésences sur la communication bienveillante,
- Réflexion sur la mise en œuvre d'une démarche de qualité de vie au travail.

Afin de traduire ces intentions en pratiques effectives, il a été institué un comité de pilotage interne dédié à la prévention des risques psychosociaux qui se réunit 3 fois par an.

3.3 Les moyens matériels

3.3.1 Les moyens financiers

Le financement de l'activité CHRS insertion et accueil d'urgence de l'établissement est assuré principalement par une Dotation Globale de Fonctionnement (DGF) versée par l'Etat dans le cadre du BOP (Budget Opérationnel de Programme) 177.

Les résidentes contribuent financièrement à leur séjour par le biais d'une participation fixée par décret (10 % de leurs revenus à ce jour).

La caisse d'allocations familiales du Gard verse une APL pour les logements conventionnés lorsque la situation administrative des personnes hébergées les rend éligibles à cette prestation.

L'activité intermédiation locative est financée par l'Etat par une subvention annuelle.

En 2020, il est prévu avec les services de l'Etat d'élaborer un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens, CEPOM, pour la période 2021-2024.

Le soutien des services du Siège de la Fondation de l'Armée du Salut

Rattaché au sein de la Direction du programme inclusion sociale, le CHRS les Glycines bénéficie pour son fonctionnement quotidien du soutien des services support du Siège de la FADS pour les domaines suivants : ressources humaines, finances et contrôle de gestion, démarche qualité, logistique immobilière, communication, participation des personnes accompagnées...

Des contacts étroits sont maintenus par le biais des moyens numériques (gestion électronique des documents, visioconférences, reporting) mais aussi par des rencontres physiques sur sites ou à Paris au siège national.

3.3.2 L'accueil

Pour le premier accueil, les entretiens individualisés, les ateliers et réunions collectives ainsi que pour les temps d'ouverture d'accueil de jour des femmes victimes de violences, l'établissement dispose de locaux rue de l'Ancien Vélodrome à Nîmes. Situés en rez-de-chaussée, ils sont composés de 9 bureaux et d'une salle d'accueil d'une superficie totale de 200 m² auxquels s'ajoute une cour extérieure sécurisée permettant d'assurer le stationnement des 2 véhicules de service de l'établissement.

Ils présentent l'intérêt d'être à proximité de la gare SNCF et du centre ville de Nîmes et dans le voisinage immédiat de l'ITEP Villa Blanche Peyron ce qui facilite la possibilité d'échanges et d'actions communes entre nos établissements.



3.3.3 L'hébergement (activité CHRS insertion et accueil d'urgence)

Comme évoqué plus haut, le projet du CHRS Les Glycines induit la mise en situation d'autonomie pour ses résidentes. Ce principe général se décline dans l'organisation matérielle de leur prise en charge. En effet, l'établissement est composé exclusivement de logements diffus.

Ces appartements sont loués essentiellement auprès de bailleurs publics : ils répondent aux normes de confort et de sécurité en vigueur. Selon leur composition familiale et leur degré d'autonomie, les personnes ou familles disposent d'un appartement distinct où elles organisent librement leur vie quotidienne. Dans certaines situations, elles peuvent être emmenées à partager un logement : en pareil cas, le nombre de ménage est limité à deux par logement et chaque adulte dispose d'une chambre individuelle fermant à clé.

Par ailleurs, nous veillons à ce que le partage des logements se fasse entre compositions familiales similaires (femmes isolées ou accompagnées d'enfant).

Au 01/01/2019, l'établissement gère 13 appartements et 3 studios loués auprès de bailleurs publics ou privés, du studio au type 4, tous situés sur le centre-ville de Nîmes.

Chaque logement comprend l'équipement standard adapté aux besoins de la vie quotidienne : mobilier, électroménager, poste TV... Le respect de l'intimité est préservé : même si l'établissement dispose d'un double des clés, les salariés habilités ne pénètrent dans les appartements que dans des situations bien spécifiées et portées à la connaissance des résidentes grâce au livret d'accueil remis à l'admission.

3.3.4 La restauration

En fonction de la mise à disposition d'un appartement autonome, la restauration reste du ressort des familles accueillies. Concrètement, les personnes assurent elles-mêmes la confection des repas. Dans certaines conditions, les référents et la maîtresse de maison peuvent intervenir pour proposer un accompagnement spécifique autour des questions d'équilibre alimentaire.

Pour celles qui ne disposent d'aucun revenu, l'établissement apporte une aide matérielle calculée en fonction de la composition familiale selon un barème pour l'achat des denrées alimentaires.

Cette aide peut prendre la forme de remise de tickets services permettant aux familles de faire elles-mêmes leurs courses auprès du magasin de leur choix, mais également d'orientation vers les épiceries sociales et le Secours Populaire et la Banque Alimentaire du Gard pour délivrance de colis alimentaire.

3.3.5 La prestation de protection

En vue de garantir une sécurisation optimale, une astreinte téléphonique est instituée 365 jours par an, 24 heures sur 24 et assurée à tour de rôle par un cadre de direction et des salariés volontaires. Cette disposition est portée à la connaissance de chaque résidente par l'intermédiaire du livret d'accueil et d'une fiche de procédure affichée dans chaque appartement.

Constats actuels

Points forts

Les logements sont bien situés (en centre ville) et à proximité des bureaux de l'établissement.

Axes d'amélioration

- Continuer la diversification du parc de logement : recherche de T3/T4 dans le parc public modulables en fonction des compositions familiales.

4. L'EVALUATION ET L'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE DE LA PRESTATION

4.1 La démarche qualité

L'établissement s'appuie sur la démarche qualité mise en place par la Fondation de l'Armée du Salut.

La démarche de la Fondation est résolument tournée vers les personnes accueillies. Elle doit permettre aux salariés et aux bénévoles de la Fondation de trouver sens et intérêt à leur engagement et, finalement, de se rapprocher d'idéaux partagés.

Les objectifs de la démarche qualité sont essentiellement les suivants :

- Mettre en cohérence les actions menées au sein des établissements et services et les valeurs annoncées dans le projet associatif ;
- Rechercher les réponses individuelles les mieux adaptées aux besoins et aux attentes de la personne accueillie (conditions d'accueil et de séjour, expression et l'exercice de ses droits et de ses devoirs, mesure régulière du niveau de sa satisfaction) ;
- Impliquer et faire participer les salariés dans la vie des établissements (participation aux actions d'amélioration, développement de leurs compétences par la mutualisation et la formation) ;
- Renforcer la cohésion interne et le sentiment d'appartenance à la Fondation (partenariats de complémentarité dans des réseaux pertinents, positionnement en novateurs et en acteurs du changement, image d'une fondation dynamique et professionnelle).

Pour atteindre ces objectifs, la Fondation de l'Armée du Salut s'est dotée :

- D'une organisation

Mise en place de comités nationaux tels que : Comité de Pilotage, Comité d'Evaluation, Comité Démarche Qualité Instances relais dans chaque établissement (par exemple Comités de veille).

- De ressources

Conseiller technique qualité, Fonds complémentaires pour la formation et le perfectionnement des salariés.

- D'outils de mise en œuvre et d'évaluation

Référentiels, guides de procédures, Audits de certification, contrôles de conformité.

- D'une communication interne et externe, support et témoin de la démarche

Journaux d'établissements, « Le Fil », journal des salariés de la Fondation, Intranet, Séminaires institutionnels.

4.2 L'évaluation interne

En 2010, l'établissement s'est engagé dans une première démarche d'évaluation interne partagée avec l'ensemble des CHRS du Département du Gard avec le soutien méthodologique de l'Institut de Formation des travailleurs sociaux de Nîmes (IFME). Un référentiel partagé est élaboré et les équipes de salariés assurent réciproquement leur fonction de tiers facilitateur dans les établissements dans le cadre de la démarche d'évaluation.

Malgré son réel intérêt, cette méthode ne sera pas poursuivie en raison de son caractère chronophage.

En 2017 : l'établissement a actualisé son référentiel au regard de celui élaboré en 2010 pour le mettre en conformité avec celui élaboré par la Fondation de l'Armée du Salut.

Il se décline en 24 références regroupées en 7 domaines de références, soit 93 grilles renseignées par l'ensemble des salariés.

Au regard de la réglementation, nous avons réalisé une deuxième évaluation interne, outil nécessaire au développement de notre amélioration continue et en référence à la prochaine évaluation externe programmée pour 2020/2021.

La démarche s'est traduite par la création d'un Comité de Pilotage (COPIL) constitué de représentants des différents métiers. Il a été mandaté par la Direction pour faire une analyse de l'existant, réfléchir aux améliorations envisageables et les traduire en propositions de plans d'actions. Ce groupe s'est réuni 10 fois de fin 2017 à juillet 2018. L'ensemble des professionnels a été sollicité sur 3 réunions organisées en 2 sous-groupes et 2 réunions plénières.

Le comité de pilotage de la démarche qualité contribue à expliciter et faciliter l'accès aux pratiques institutionnelles de référence. Il a recensé les besoins émergeant à partir des synthèses des 7 domaines du référentiel d'évaluation, afin de définir et prioriser les axes d'améliorations et établir un plan d'amélioration (voir annexe).

Constats actuels

Points forts

L'évaluation interne est réalisée de manière collective.

Points faibles

Les résidentes et personnes accompagnées ne sont pas suffisamment associées à l'évaluation interne.

Axes d'amélioration

- Associer les résidentes et personnes accompagnées au prochain cycle d'évaluation interne avec des moyens de communication appropriés (photos langage).

CONCLUSION

Comme toute élaboration humaine, un projet d'établissement a une durée de vie limitée. Pour autant, l'horizon à 5 ans qu'il propose peut représenter une perspective lointaine surtout dans la période actuelle propice aux changements, voire aux bouleversements.

C'est pourquoi l'élaboration des objectifs annuels de l'établissement constitue une interface signifiante pour assurer l'articulation entre le long terme et le temps plus opérationnel de l'année écoulée.

Il doit faciliter les nécessaires ajustements de la pratique professionnelle à l'évolution des publics accompagnés tout en intégrant les exigences des politiques publiques. Mais il permet également de repérer les tensions, voire les injonctions paradoxales entre les demandes et les attentes de chaque partie prenante pour redéfinir le sens de l'action collective.

A la fois mémoire du passé, mode d'emploi du présent et repère pour le futur, le projet d'établissement intègre ces diverses temporalités et veille à maintenir une dynamique d'action avec et au service de la personne accompagnée.

5. LE PLAN D'ACTION Période 2020-2025

Le plan d'action pour la période 2019-2024 est structuré autour de 2 objectifs principaux :

I Inscrire l'expression et la participation des personnes accueillies comme une composante essentielle de l'accompagnement proposé par l'établissement

II Diversifier les formes d'accompagnement pendant et à l'issue du séjour dans l'établissement

6. LES FICHES ACTIONS

Fiche action « Moi dans ma ville » – itinéraire culturel au travers de la ville de Nîmes (en partenariat avec Culture du Cœur et les Petits Débrouillards)

Constat

Les personnes connaissent peu ou pas les espaces sociaux, culturels ou administratifs de la ville. Cette méconnaissance porte sur le fonctionnement et la situation géographique de ces espaces. Cette action peut permettre le développement de l'autonomie et favoriser également une meilleure connaissance de notre culture car ce projet concerne aussi le patrimoine culturel de Nîmes.

Actions

Cette action s'inscrira dans le cadre des Ateliers Socio Linguistiques hebdomadaires animés par la CESF.

La démarche ASL consiste en l'apprentissage du français en contexte, à partir d'objets du réel. Les apprentissages se découpent en trois phases : Découverte – Exploration – Appropriation.

La ville sera découpée en plusieurs parties. Ces parties seront définies par la localisation d'un espace culturel et/ou administratif.

Le travail se déroulera en 3 séances (1 séance/semaine) par zone définie.

Séance 1 : En salle, étude de la zone sur plan, collecte des informations dont disposent les personnes, découverte de l'espace à explorer sur internet, étude du trajet à effectuer (bus ou à pied), recherche d'un espace culturel dans la zone etc...

Séance 2 : In situ, exploration de la zone, des espaces étudiés.

Séance 3 : Retour sur la séance 2 et consignes pour évaluer l'appropriation du ou des lieux (les personnes doivent retourner sur les lieux, seules ou en petits groupes, effectuent des photos, ramènent des flyers, demandent des renseignements...).

Lors des vacances scolaires, ce travail pourrait faire l'objet d'une sortie famille et permettrait de découvrir de nouvelles activités à faire en famille.

Cette action sera menée en partenariat avec Les Petits Débrouillards pour les données cartographiées et l'utilisation du numérique et avec Culture du Cœur pour l'accès aux espaces culturels de ville.

Echéance : 2020-2021

RESPIRATIONS en OCCITANIE

Expérimentation nationale menée avec le soutien de la stratégie de lutte contre la pauvreté et dans le cadre d'un partenariat régional



**Fiche action « Développer le lien social entre les personnes accompagnées »
par l'organisation de séjours de vacances
en partenariat avec le Centre de Chausses**

Constat

Certaines femmes hébergées ne partent jamais en vacances pour de raisons financières mais aussi en raison de blocages psychologiques liées à la difficulté de se projeter dans une activité de loisirs pour elles-mêmes ou avec leurs enfants.

Nous avons l'opportunité d'être situé à proximité géographique du centre de vacances de la Fondation Armée du Salut situé à Chausses dans les basses Cévennes.

Actions

Travailler avec un groupe de résidentes la préparation d'un séjour de vacances au Centre de Chausses.

Réalisation des séjours, accompagnés par des salariés ou en gestion libre, lors de la période estivale ou de week-ends.

Echéance : 1^{er} séjour en juillet 2020 puis séjours réguliers sur la période 2020 - 2024

Fiche action « Agir contre la traite des êtres humains »

Constat

La traite des êtres humains est un phénomène qui reste mal connu en France. Pour autant, il concerne des publics susceptibles d'être accompagnés par notre établissement, notamment des femmes d'origine étrangères aux situations administratives complexes.

Actions

Dans le cadre des orientations du 2^{ème} plan national d'action de lutte contre la traite des êtres humains 2019-2021.

- Participer au groupe de travail impulsé par la FADS afin de réfléchir à des actions spécifiques d'accompagnement de ces publics.
- - Former les personnels de l'établissement sur la détection, la prévention et l'accompagnement des résidentes pouvant être concernées par cette problématique.

Echéance : 2020/2021

**Fiche action « Elaborer un Contrat pluriannuel d'objectifs
et de moyens CEPOM »
pour la période 2021-2024**

Constat

La loi ELAN du 23/11/2018 prévoit la généralisation des CEPOM dans les CHRS d'ici 2023.

Actions

Elaboration d'un CEPOM pour l'établissement en collaboration avec les services de l'Etat

Réalisation d'un diagnostic préalable sur :

Les modalités d'organisation et gouvernance générale du gestionnaire et de l'établissement

Les caractéristiques des publics accueillis

Les ressources humaines

La situation budgétaire et financière

La prise en compte de la qualité

La prévention des risques psychosociaux ...

Formation à l'élaboration d'un CEPOM pour la comptable et le directeur

Soutien du siège de la FADS et de la Fédération des acteurs de la Solidarité (FAS) Occitanie

Echéance : Signature du CEPOM au 1^{er} janvier 2021

Fiche action « Participer à l'expérimentation du logement d'abord »

Constat

Afin de territorialiser la mise en œuvre du Plan Logement d'Abord, 23 collectivités ont été retenues pour une mise en œuvre accélérée du plan sur leurs territoires. Sur ces territoires (départements, EPCI, communes), l'Etat, les collectivités locales, les acteurs de l'hébergement et du logement et l'ensemble de leurs partenaires s'engagent conjointement sur des objectifs partagés de résultats et de moyens afin de réduire drastiquement et de façon soutenue le sans-abrisme. Ces territoires dépassent dans leurs projets la logique de l'expérimentation pour mettre en œuvre une réforme structurelle et construire, avec l'ensemble de leurs partenaires, un nouveau modèle d'intervention auprès des personnes sans domicile.

En 2018, Nîmes Métropole a été retenue parmi les 23 territoires en France.

Actions

Participer à l'expérimentation en s'appuyant sur le développement du dispositif Inter médiation Locative.

Réfléchir à l'élaboration d'un projet création d'une pension de famille pour familles monoparentales.

Echéance : 2020/2021

Fiche action « Développer le recours au bénévolat pour des actions d'interprétariat »

Constat

En raison de la diversité des pays d'origine des personnes, nous rencontrons des difficultés de compréhension avec certaines.

Actions

Rechercher des bénévoles pouvant ponctuellement se déplacer pour assurer des interventions d'interprétariat lors d'entretiens formalisés avec les personnes (bilan/contrat de séjour) ou à l'occasion d'échanges autour de la vie quotidienne.

Recours à la plateforme d'action bénévole PAB en cours d'élaboration par la Fondation de l'Armée du Salut

Recours aux services de France Bénévolat

Echéance : 2020/2021

Fiche action « Répondre aux propositions d'amélioration exprimées par les personnes accompagnées »

Constat

A l'occasion de la démarche d'actualisation du projet d'établissement, les résidentes ont fait remonter des souhaits et des propositions d'amélioration concrètes.

Actions

Réalisation d'un trombinoscope des salariés en indiquant pour chacun la fonction en français, arabe et russe.

Réalisations d'expositions saisonnières dans les locaux de bureaux à partir des photos réalisées au fil des activités et de dessins d'enfants.

Amélioration des panneaux d'information pour relayer les infos culturelles, anniversaires, petites annonces.

Mise en place d'un parrainage par les personnes accompagnées à l'accueil d'une nouvelle résidente.

Echéance : 1^{er} semestre 2020

ANNEXES

Evaluation interne plan d'amélioration 2019/2020

PV consultation Résidentes

Organigramme FADS

Agenda institutionnel

Bibliographie

ANNEES	DOMAINES	AXES D'AMELIORATION
2019	D7 L'établissement formalise son projet, il évalue et améliore la qualité de ses prestations et action	1 ^{er} étape Réactualisation du projet d'établissement avec les salariés
	D2 Formaliser et mettre en œuvre les processus d'admission, d'accueil, d'intégration et d'accompagnement.	Finaliser l'actualisation des procédures interne –optimiser l'appropriation du projet personnalisé par tous et articulation avec bilans et contrat de séjour
	D3 Les conditions matérielles et/ou d'hébergement contribuent à la qualité des prestations	Mise en place d'état des lieux intermédiaires dans les appartements – faire participer davantage les personnes à la propreté et remise en état du logement. Réorganisation de l'aide alimentaire (partenariat banque alimentaire, Epicerie sociale –
	D5 L'établissement agit en tenant compte de son appartenance à la FADS il s'implique dans son territoire	Organisation d'un évènement festif Portes ouvertes/30 ans Glycines Actualisation du partenariat avec le réseau ANAIS

2019	D1 L'établissement place la personne accueillie au centre de son action, il développe un environnement bientraitant	2 ^{ème} étape actualisation du projet d'établissement : enquête auprès des personnes accompagnées par l'établissement - Présentation en groupe d'expression pour recueil propositions des résidentes
	D2 Formaliser et mettre en œuvre les processus d'admission, d'accueil, d'intégration et d'accompagnement.	Développer les actions collectives auprès et avec les personnes accompagnées Etayer la plaquette de présentation de l'établissement
	D6 L'établissement met en œuvre une gestion des ressources humaines D3 Les conditions matérielles et/ou d'hébergement contribuent à la qualité des prestations	Actualisation des fiches de postes Actualisation du règlement intérieur Intégrer les conclusions du travail de guidance d'équipe (Mme TRICHET) dans les pratiques managériales Optimisation des annuaires partenariaux Formation PROGIDIS (guide d'utilisation du logiciel) Mise en place kit hygiène et kit petit bricolage appartement (atelier collectif avec agent d'entretien)
	D4 Une qualité de prestation est mise au service de chaque personne	Réflexion sur contributions personnes sans ressources – mise en place de supports adaptés (réseau d'échanges...)
	D7 L'établissement formalise son projet, il évalue et améliore la qualité de ses prestations et action	Favoriser la compréhension des documents contractuels, les simplifier puis les traduire (Anglais, Russe...)
2020	D3 Les conditions matérielles et/ou d'hébergement contribuent à la qualité des prestations	S'équiper de logements adaptés dont un pour l'accueil d'urgence – Projet à développer sur la constitution d'un petit collectif (villa) avec présence socio-éducative séquentielle

Le 25/10/19 : Réunion pour consultation des résidentes du CHRS Les Glycines pour le projet d'établissement autour des thèmes de l'accueil et de l'accompagnement global

Support utilisé : une partie du questionnaire élaboré dans le cadre de l'évaluation interne par le Copil de la démarche qualité.

Support technique : le photolangage. A partir d'une photo choisie et décrite, répondre à une question posée concernant le thème défini.

L'accueil :

Les résidentes expriment être plus à l'aise lors de leurs venues, car nous recevons essentiellement une population féminine, facilite un sentiment d'appartenance. Elles expriment l'importance de rencontrer d'autres personnes pour apprendre. Elles apprécient en ce sens les temps collectifs : activités communes, ateliers, groupe d'expression.

L'accueil en logement diffus permet aux résidentes de s'approprier des activités du quotidien en référence à leur culture d'origine (ex : cuisine).

Propositions :

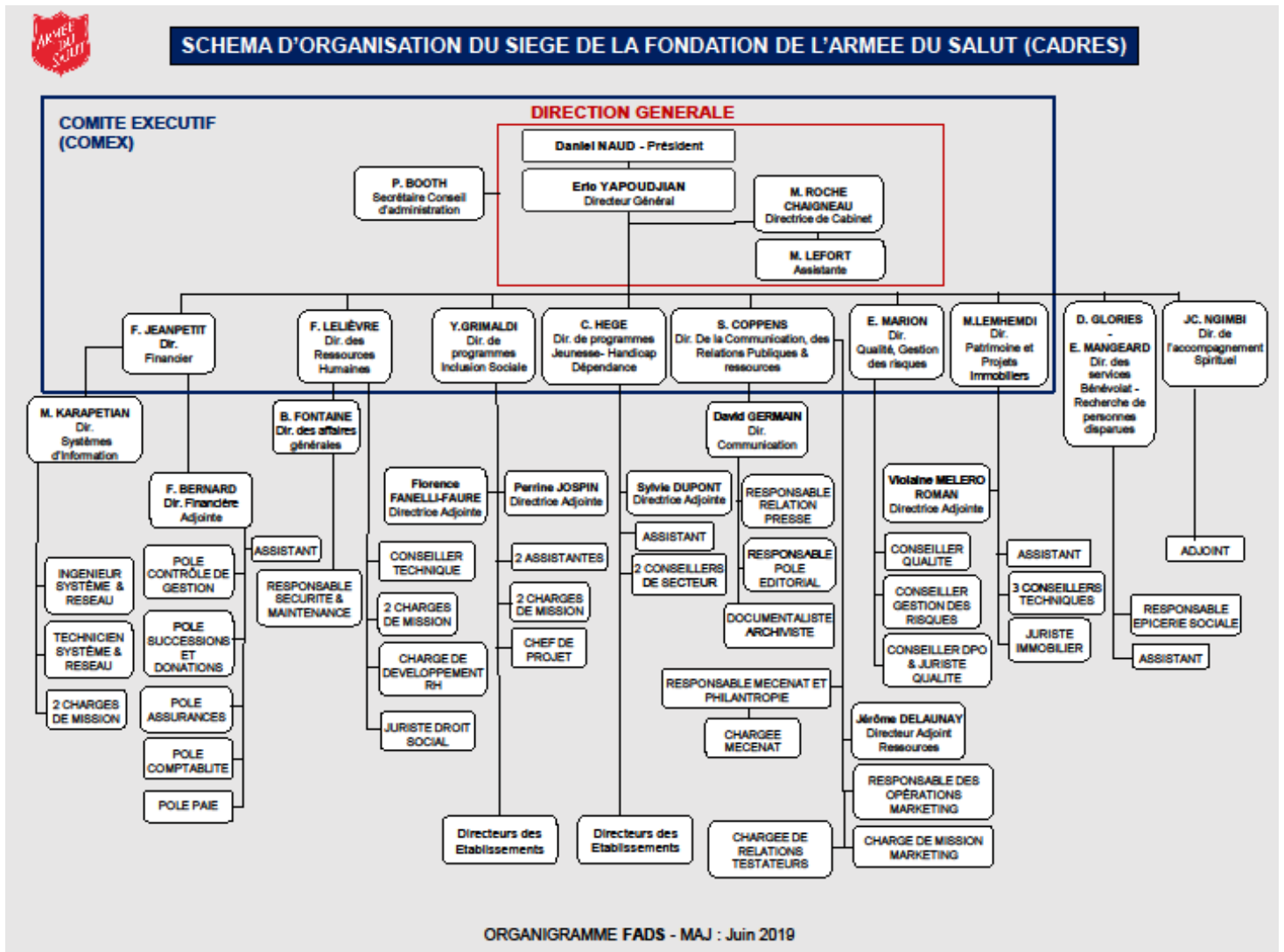
- ➔ Réalisation d'un trombinoscope des salariés en indiquant pour chacun la fonction en français, arabe, russe
- ➔ Réalisation d'expositions saisonnières dans les locaux des bureaux à partir de photos réalisées au fil des activités et de dessins des enfants.
- ➔ Souhait que les informations affichées soient plus attractives et colorées
- ➔ Mise en place d'un anneau lumineux pour relayer les informations culturelles, anniversaires, évènements, info santé, météo, petites annonces internes (garde d'enfants...)
- ➔ Dans les logements, lors de l'entrée, effectuer une présentation des appareils électroménagers et petits électroménagers, en fournir le mode d'emploi et au besoin sa transcription en pictogramme.
- ➔ Mise en place d'un parrainage par les personnes accompagnées à l'accueil d'une nouvelle résidente.

L'accompagnement global :

Constat fait qu'il est nécessaire de mixer les temps collectifs et individuels pour favoriser l'apprentissage. Cependant respect d'un rythme, car besoin repéré de phase de recentrage sur soi (intimité), phase nécessaire à l'assimilation des savoirs transmis (savoir-être, savoir-faire)

- ➔ Besoin d'être soutenues et accompagnées physiquement dans les démarches administratives diverses (CAF, Pôle emploi, CPAM, Préfecture)
- ➔ Les temps collectifs et temps d'atelier ASL sont importants dans l'apprentissage de la langue française et nécessaire au processus d'insertion
- ➔ Elles expriment aussi le désir et le besoin de découvrir d'autres moyens de transport.

Organigramme général de la Fondation de l'Armée du Salut



Bibliographie

Livres :

Le changement organisationnel dans les établissements sociaux et médico-sociaux
Michel FOUURIAT – Presses de l'HESEP 2011

Communiquer dans les organisations sociales et médico-sociales
Daniel GACOIN - éditions Dunod 2004

L'amélioration rapide de la qualité dans les établissements sociaux et médico-sociaux
Georges MAGUERERZ - éditions ENSP 2005

Le livre blanc de l'accompagnement social FNARS 2011

Rapports et études :

Rapport IGAS Janvier 2005 : L'intervention sociale un travail de proximité

Rapport du conseil supérieur du travail social : L'intervention sociale d'aide à la personne
Janvier 1998

Briser les barrières – générer le changement – construire la participation des personnes en situation de pauvreté études de cas Revue EAPN Janvier 2012

Les cahiers de l'Actif n° 382 : Les aspects du travail en équipe ou les conditions d'une coopération efficace Juin 2008

Rapport du Comité National de Lutte contre les Exclusions (CNLE) : Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques, Octobre 2011

Recommandations de bonnes pratiques professionnelles :

Guide méthodologique Accès aux droits sociaux : améliorer la qualité de l'accueil des personnes en difficultés Direction générale de l'action sociale Juin 2008

Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées ANESM (Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux) Juin 2008

Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale ANESM Avril 2008

La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre ANESM Juillet 2008

Les attentes de la personne et le projet personnalisé ANESM Décembre 2008

L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement ANESM Décembre 2008

Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance ANESM Décembre 2008

La conduite de l'évaluation interne ANESM Juillet 2009

Elaboration rédaction et animation d'un projet d'établissement ANESM Mai 2010

Repérage et accompagnement des ruptures dans le parcours de vie des personnes accueillies en CHRS ANESM Décembre 2015

Evaluation interne : repères pour les établissements et services relevant du secteur de l'inclusion sociale ANESM Mars 2016

Repérage et accompagnement en CHRS des victimes et auteurs de violences conjugales ANESM Décembre 2018