



**PROJET D'ÉTABLISSEMENT  
CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE RÉINSERTION SOCIALE  
ACAL « SESAME »  
2018-2023**

## LE MOT DU PRÉSIDENT ISSU DU PROJET ASSOCIATIF

« L'histoire de l'ACAL est celle d'une disponibilité constante dans la lutte contre l'exclusion des plus démunis. Cette volonté de l'inconditionnalité et de la continuité de l'accueil des plus défavorisés est bien ce qui historiquement a uni les fondateurs, ce qui nous unit depuis plus de 50 ans et ce qui constitue notre identité première.

Un projet associatif ne peut être exclusivement gestionnaire, managérial et représenter une simple volonté de développement au service des pouvoirs publics. La baisse des coûts, la standardisation des résultats, les évaluations ne sont pas des objectifs en soi et ne peuvent constituer des valeurs fondatrices.

L'ACAL revendique le fait qu'une association doit être un espace public de la société civile, un lieu d'expression questionnant le renouvellement des modalités d'intervention du secteur public. L'ACAL a l'ambition d'être porteuse d'un projet d'actions collectives producteur de liens sociaux.

Le projet associatif repose sur le principe structurant qu'est la démocratie participative, principe qui doit être décliné en interne au niveau des administrateurs, dans les différents processus de décision ou d'actions avec la direction, avec les salariés, avec les usagers, en externe avec les pouvoirs publics et les partenaires.

L'ACAL considère comme prioritaire et découlant de ce principe essentiel la mise en place d'une organisation favorisant un fonctionnement démocratique, participatif à tous ces niveaux.

L'ACAL doit devenir une association apprenante en développant dans son sein des lieux d'échanges transversaux.

La formation (son organisation, le processus participatif de choix des thèmes retenus) doit être un moyen de communication interne, de professionnalisation et d'adaptation aux évolutions de l'intervention sociale.

La volonté de conclure un CPOM consacrera une approche pluriannuelle et globale des financements, concrétisera le partenariat avec les pouvoirs publics, favorisera le décloisonnement de l'offre de services et ainsi améliorera le parcours des personnes accueillies et accompagnées.

L'ACAL dotée d'un service administratif centralisé est aujourd'hui en position d'assumer la totalité des fonctions logistiques incombant à une association de sa taille; pour autant, elle considère que la diversité des services à rendre à l'utilisateur dans son parcours ne peut être assumée par une seule association.

Aussi, s'impose à l'ACAL, comme objectif structurant, l'engagement dans des réseaux inter associatifs à la fois sectoriels et territoriaux autour de projets communs (l'insertion par l'économique, la formation, l'apprentissage de la langue, la parentalité...) sous forme de coopérations diverses (informelles ou fonctionnelles mais aussi de groupements ou de contrats).

Enfin la participation de l'ACAL aux instances locales de concertation, aux fédérations des acteurs de l'action sociale généralistes ou spécialisées (dans le domaine de la parentalité, par exemple) doit devenir un gage de pertinence de sa gouvernance, de ses choix organisationnels et stratégiques. Ces principes constituent le cadre dans lequel les valeurs portées par l'ACAL vont pouvoir se réaliser ; ils leur donnent tout leur sens. »

## LE MOT DE LA DIRECTRICE

Depuis 2015, l'ACAL a connu un fort développement de ses activités et a su impulser une dynamique de mise en conformité, transversale à l'ensemble de ses établissements.

L'ACAL a su doter ses services de fonctions supports permettant ainsi une meilleure prise en charge des usagers accueillis par l'optimisation des parcours.

C'est ainsi, qu'une responsable qualité a été formée et certifiée AFNOR, afin d'accompagner la mise en œuvre du projet associatif, notamment par la réécriture de l'ensemble de ses projets d'établissements et de services.

Cette instance réflexive, s'adresse d'abord aux salariés afin que nos principes d'action basés autour de l'organisation apprenante s'illustrent pleinement et que la parole leur soit donnée. Mais également par ce qu'ils sont au cœur de nos priorités, cette instance s'adresse aux résidents. La participation comme levier à l'insertion est une réelle opportunité que les équipes ont su saisir au travers de ce projet. Nous avons veillé à recueillir au plus près leurs attentes afin d'adapter nos prises en charges et guider nos orientations stratégiques à venir.

Autre acteur visé par ce temps fort de l'histoire d'un établissement, l'ensemble des partenaires sur le territoire, car nous avons opté pour un processus de décision éclairée, qui ne se limite pas aux différents cercles internes à l'Acal. Nous sommes tous concernés par l'insertion des publics démunis. Cette démarche qualité a pour ambition d'enrichir notre plaidoyer qui doit servir en premier lieu les bénéficiaires de nos actions en partenariat avec tous. Nous y apporterons régulièrement des améliorations pour offrir un service toujours plus personnalisé et adapté aux besoins du territoire.

C'est avec cet état d'esprit que ce projet a été conçu et c'est l'occasion pour moi, de souligner le remarquable investissement de l'ensemble des professionnels de cette équipe qui a su s'emparer de cet enjeu et fournir un travail de qualité. Un grand merci à tous.

« Faire pour les autres, sans les autres,... c'est faire contre les autres. »

Daniel MERMET

Très bonne découverte à tous,  
Dorothee GUEDON

## Sommaire

<b>Introduction</b>	<b>Contexte de l'écriture</b> – Contexte, sens de la réécriture du projet, modalités de suivi, évaluation et révision - Modalités d'élaboration, consultation, validation du projet	Page 5
<b>PARTIE 1</b> <b>Le positionnement de l'établissement</b>	<b>1,1 – L'utilité sociale de l'établissement</b>	Page 10
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ACAL : vocation, statuts, siège, nb de structures gérées, nb de bénéficiaires, nb de salariés</li> <li>• Le CHRS « SESAME » - Vocation et missions, implantation, période de fonctionnement, histoire, valeurs et engagements éthiques</li> <li>• La population accueillie – Besoins et caractéristiques de la population accueillie, tendances d'évolution des attentes et besoins</li> </ul>	
	<b>1.2 – L'environnement de l'établissement</b>	Page 23
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le cadre juridique et administratif – Autorisation, commande sociale, cadre législatif et administratif</li> <li>• Le contexte territorial démographique, social, économique et institutionnel</li> <li>• Le réseau relationnel – Prescripteurs financeurs, influenceurs, concurrents, partenaires, fournisseurs, sous-traitants...</li> </ul>	
	<b>1,3 – Les prestations offertes</b>	Page 27
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les modalités de prise en charge : Choix stratégiques dans les accompagnements, approches psycho-socio-éducatives</li> <li>• Les types de prestations : hébergement, accompagnement socio-éducatif individualisé adapté au projet personnalisé de l'utilisateur, actions collectives</li> </ul>	
<b>PARTIE 2</b> <b>La méthodologie d'action</b>	<b>2,1 - Cadre de fonctionnement collectif</b> – Livret d'accueil, charte des droits, règlement de fonctionnement... (Outils 2002-2)	Page 43
	<b>2,2 - Etapes de la prise en charge</b>	Page 45
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil – Conditions d'admission, dispositifs d'accueil</li> <li>• Contractualisation - type et dispositif de contractualisation</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projet et personnalisation des prestations – référence et coordination des acteurs, recueil des attentes, élaboration du PP, négociation du projet, co-évaluation</li> <li>• Evaluation finale et préparation à la sortie</li> </ul>	
	<b>2,3 - La référence au sein du CHRS</b>	Page 52
	<b>2,4 - Concertation et participation du bénéficiaire et de ses proches</b> : CVS, groupe d'expression, réunions, enquêtes et questionnaire	Page 55
	<b>2,5 - Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance</b> : politique préventive, procédure, modalités	Page 58
<b>PARTIE 3</b> <b>Le pilotage de l'activité</b>	<b>3,1 - Organisation de l'activité</b> - Permanence de service, organisation des espace-temps de travail, outils d'analyse et indicateurs	Page 65
	<b>3,2 - Amélioration continue et qualité des services rendus</b> : Evaluation interne et externe, amélioration des pratiques professionnelles	Page 66
	<b>3,3 - Management</b> – Délégations, astreintes, pilotage du projet d'établissement, instances participatives	Page 67
	<b>3,4 - Dynamique collective et coordination</b> - Réunions, outils de liaison, affichage, relève, supervision, écrits professionnels	Page 68
<b>PARTIE 4</b> <b>Les ressources et moyens nécessaires à l'action</b>	<b>4,1 - Gestion des ressources humaines</b> – Organigramme, recrutement, formation, entretien professionnel, mobilité et promotion, prévention des risques professionnels	Page 72
	<b>4,2 - Gestion administrative, comptable et financières</b> – Dossier de l'utilisateur, gestion budgétaire	Page 75
	<b>4,3 - Gestion logistique et matérielle</b> – Configuration, site et locaux, équipements internes et externes, matériels, espaces collectifs	Page 76
	<b>4,4 - Gestion de l'information</b> – Gestion et exploitation des données, sécurité et confidentialité	Page 77
<b>PARTIE 5</b> <b>Les perspectives de l'établissement</b>	<b>5,1 - Instance de prospective et de veille stratégique</b> – Modalités de veille, Réactivité aux évolutions et capacité à répondre à des appels à projet	Page 79
	<b>5,2 - Axes d'évolution majeurs</b> – Perspectives et feuille de route	Page 80
<b>ANNEXES</b>		Page 86



**INTRODUCTION**  
**LE CONTEXTE DE RÉÉCRITURE DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT**

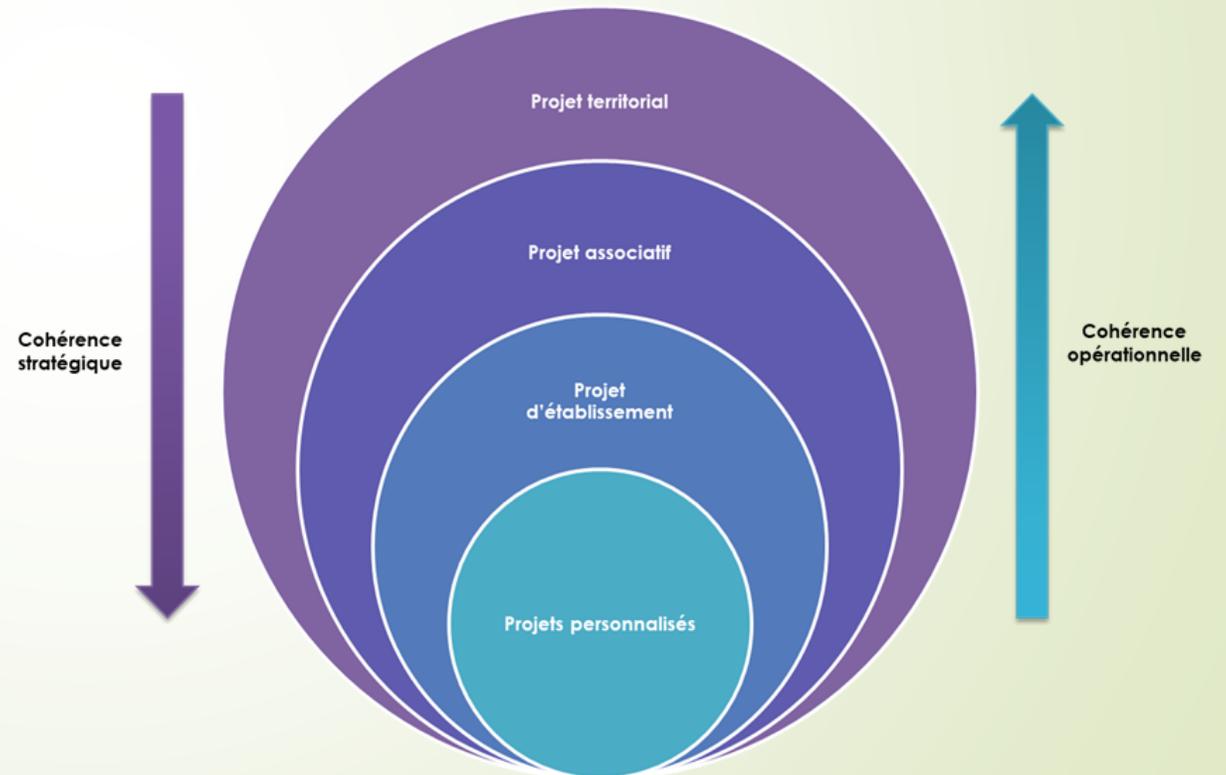
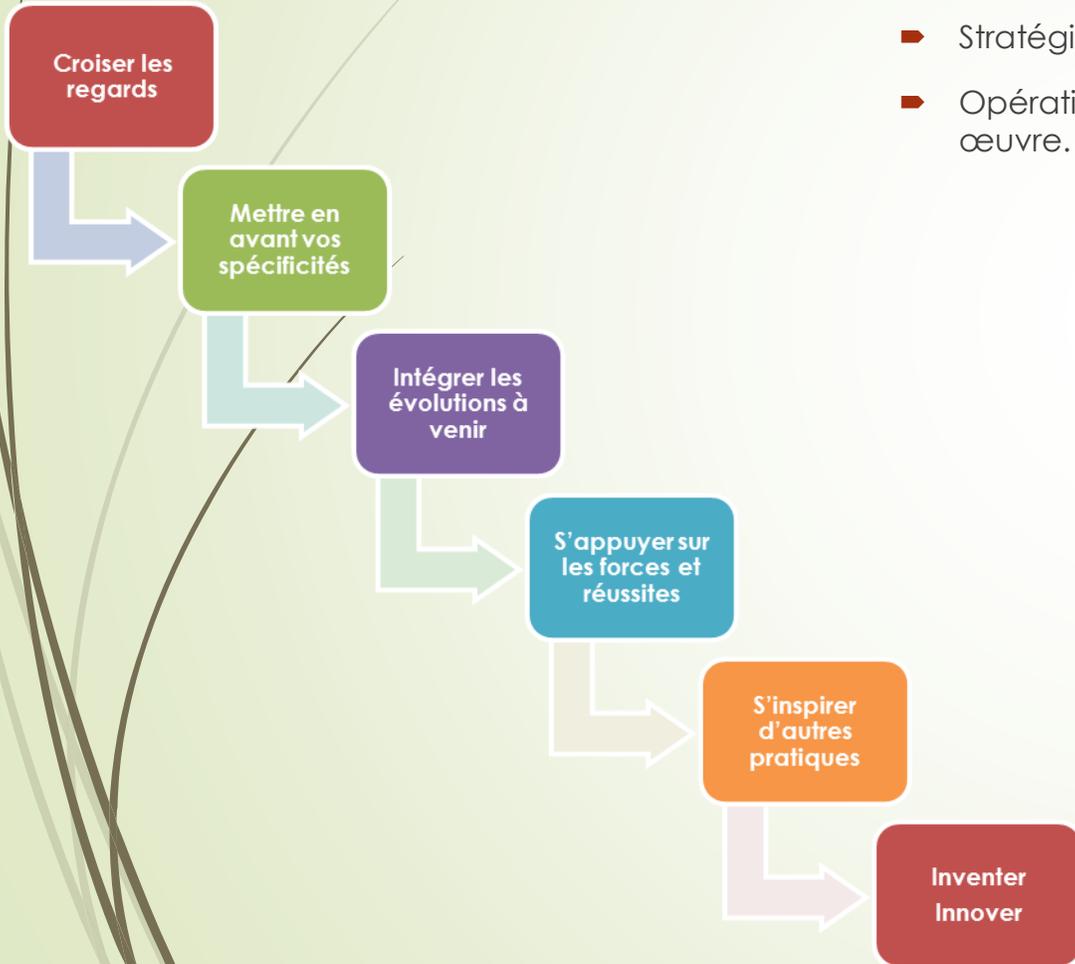
## Contexte et principes de réécriture du projet d'établissement

les modalités d'élaboration, de consultation de validation du projet.

Une inscription dans la dynamique institutionnelle et organisationnelle

Notre projet d'établissement veille à garantir une cohérence :

- Stratégique c'est-à-dire en lien avec les projets territoriaux et notre projet associatif.
- Opérationnelle en s'appuyant sur les besoins des résidents et les projets personnalisés mis en œuvre.



## Contexte de réécriture du projet d'établissement

les modalités d'élaboration, de consultation de validation du projet.

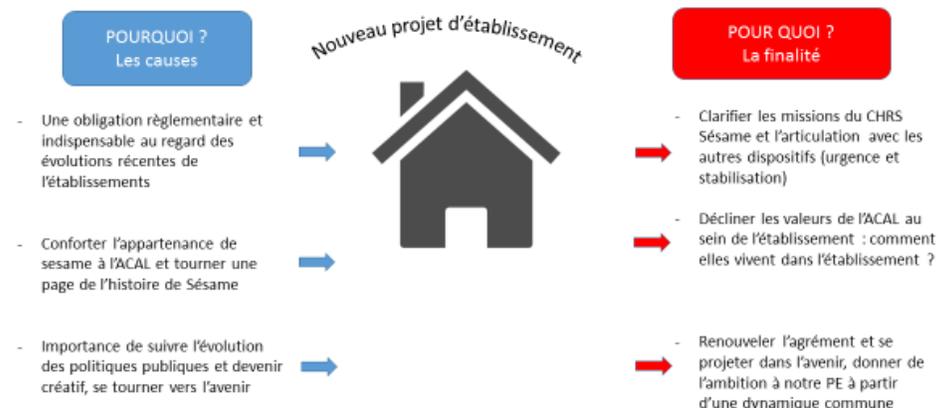
- En application de la loi 2002, et en s'appuyant sur les recommandations de la HAS (ANESM) l'ACAL a souhaité impulser la révision des projets de l'ensemble de ses établissements
- Le précédent projet d'établissement de Sésame a été élaboré en 2011. Depuis l'établissement a subi de grands bouleversements :
  - Fermeture du pôle logement de l'association Sésame suivie de sa dissolution
  - Reprise de l'établissement par l'ACAL en février 2016
  - Modification de l'organisation de travail autour de la prise en charge des usagers
  - Modification des équipes de travailleurs sociaux et d'encadrement
  - Nouvelles orientations des politiques publiques vers le logement d'abord et fragilité des CHRS

Conformément à nos valeurs associatives, ce nouveau projet d'établissement est :

- Un projet collectif, un outil de travail et de dialogue sur tout les aspects du projet, s'inscrivant dans une démarche participative de l'ensemble des parties prenantes du CHRS.
- Il doit inclure une dimension descriptive et s'articule avec :
  - Le projet associatif de l'ACAL
  - L'évaluation interne terminée en octobre 2017 dont le plan d'action est toujours en cours d'application.
  - L'évaluation externe dont le rapport a été rendu en mars 2019

Le projet d'établissement a pour objectif de décrire notre pratique actuelle, de la rendre lisible, de se tourner vers l'avenir, donc de faire évoluer celle-ci dans une dimension prospective sur 5 ans incluant les besoins des usagers et les nouvelles politiques publiques. Les journées porte ouverte seront l'occasion de présenter notre projet d'établissement.

Recherchons ensemble le sens de la réécriture du projet d'établissement :  
quelles sont nos intentions ?



### Modalités de suivi, évaluation et révision du projet

**Le suivi de notre projet d'établissement** s'effectuera chaque année au regard de notre bilan d'activités, avec toute l'équipe, dans le cadre du suivi de notre feuille de route définie en fin de document. En ce sens nous créerons un comité de suivi auquel sera convié notre administrateur référent et la directrice de l'ACAL.

**L'évaluation de notre projet d'établissement** s'effectuera à plusieurs occasions :

- Lors de notre évaluation interne et externe.
- Lors de nos rencontres avec nos financeurs et prescripteurs.

**La révision du projet d'établissement** s'effectuera dans 5 ans soit en 2024. Toutefois, sans attendre cette date, notre rapport d'activités nous permet, chaque année, de mesurer la cohérence de notre action avec les politiques publiques et l'évolution du besoin des publics accueillis.

# Modalités d'élaboration, de consultation et de validation du projet

## Les différents acteurs et leur rôle

8

### Le CA

- **Donne les orientations associatives** (lettre de cadrage déclinant le projet associatif pour le CHRS).
- **Valide le projet d'établissement.**

### Le comité de pilotage

- En début de démarche, **cadre** la démarche et le programme de travail.
- **Décide, sélectionne, choisit** les orientations et les objectifs des propositions faites par les professionnels.
- **Est garant** du respect des orientations associatives.

### La chef de service

- **Pilote** la mise en œuvre du projet et maintient la dynamique des équipes (mobilisation, information, ressources...).
- **Coordonne** les productions écrites des équipes entre les séquences de travail.
- **Informe** les professionnels et l'association de l'avancement de la démarche, à l'occasion des réunions institutionnelles.
- **Finalise** le projet en lien avec les intervenants à partir des propositions des groupes de travail et des arbitrages éventuels du COPIL.

### Le CVS et IRP

- **Sont consultés sur la rédaction et validation du projet d'établissement**

### Les professionnels

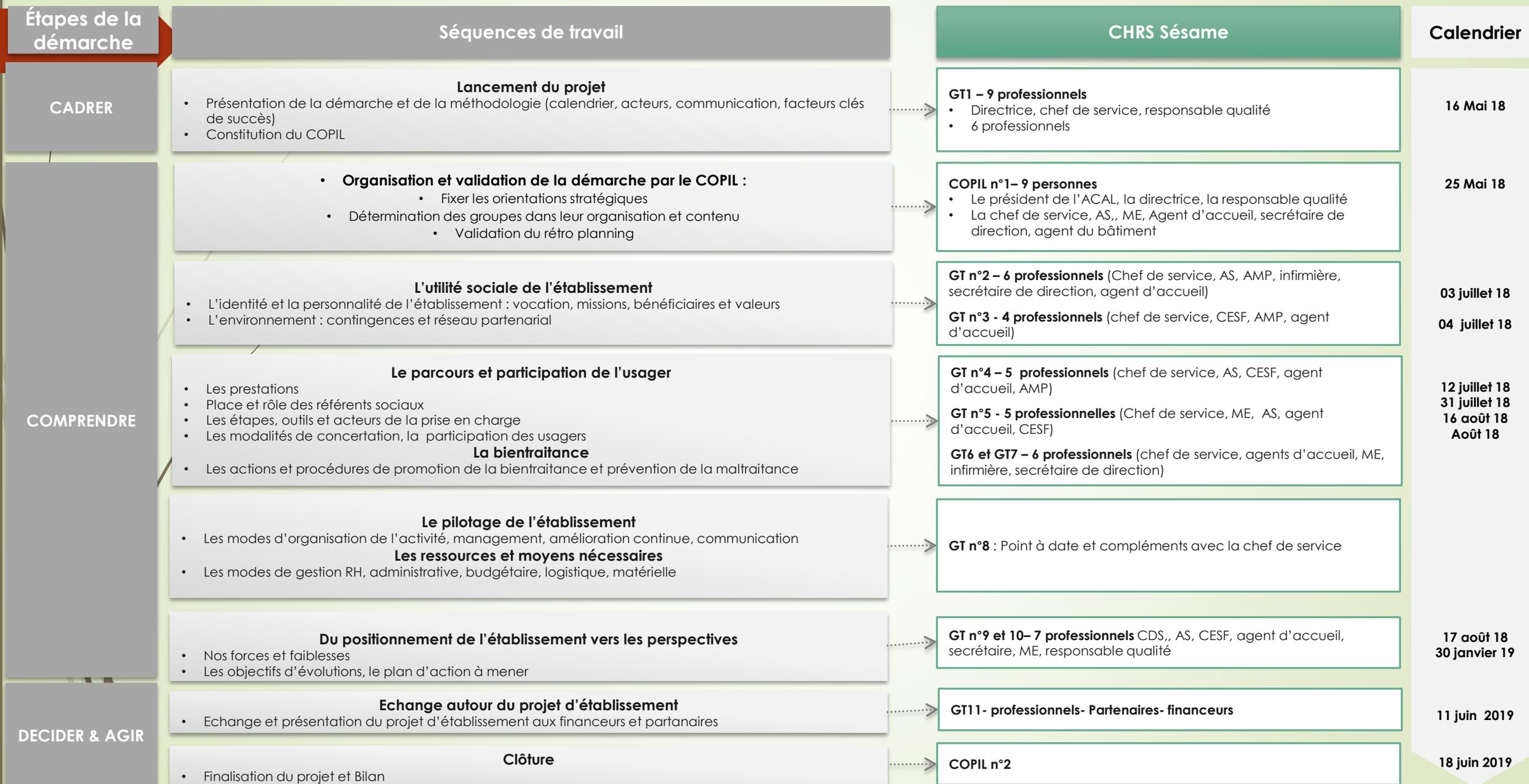
- **Participent** aux séquences de travail.
- **Produisent ou complètent** la production écrite des éléments du projet en appliquant les méthodes proposées pendant les séquences de travail.

*NB : Le groupe de professionnels pourra être élargi par :*

- **d'autres professionnels** de l'établissement, de l'association en fonction des thématiques abordées.
- **Les partenaires.**
- **Les financeurs.**

### Les personnes accueillies

- **Sont invitées à participer aux différents groupes de travail selon leur souhait et la thématique abordée**





## **PARTIE 1**

### **LE POSITIONNEMENT DE ÉTABLISSEMENT**

#### **1.1 / L'UTILITÉ SOCIALE DU CHRS SÉSAME**

# L'ACAL

## Présentation de l'association gestionnaire du CHRS Sésame

### ► L'objet de l'ACAL

L'ACAL est régie par la loi de 1901, déclarée le 28 décembre 1961- N° 2120- sous le nom « Association Catalane d'Aide aux Libérés».

Elle « a pour objet de rénover le lien social et d'apporter, sous quelque forme qu'il soit, une aide morale, matérielle, socio-éducative à des personnes seules ou en famille, en situation de détresse, de précarité, de difficulté ou de rupture sociale, (...). »

« L'Association devenue l'Association Catalane d'Actions et de Liaisons » en 2001, a développé sur le département des structures d'accueil pour les populations en difficulté sociale dans le but de prévenir et lutter contre l'exclusion.

### ► Son organisation

#### Les services et établissements

- Pôle régulation de l'urgence : C.A.O, Service « Seuil », PAADA.
- Pôle Stabilisation / Insertion : C.H.R.S "Arc en ciel", Centre d'hébergement Sésame », Centre maternel « Le Rivage », lieu d'accueil enfants/parents « L'île aux parents », Lits Halte Soins Santé, Résidence Accueil "Les Carmes", C.A.D.A « La Rotja ».
- Pôle Logement : L' A.S.L.L., L' I.M.L.

L'ACAL regroupe 120 salariés au service de l'accueil de 2200 bénéficiaires par an .

- Ses valeurs humanistes et laïques, ses principes

L'INITIATIVE ASSOCIATIVE  
AU SERVICE DE LA  
SOLIDARITE

UNE ASSOCIATION  
APPRENANTE  
en recherche  
d'amélioration  
permanente



LA PARTICIPATION au cœur  
du fonctionnement de  
l'association

# Le CHRS « Sésame »

1996

- « l'Association de soutien aux jeunes en formation » devient SESAME, car ses actions s'orientent vers l'hébergement des sans abri et concerne toute personne isolée et pas seulement les jeunes

De 1996  
et 2005

- développement de la capacité d'accueil du pôle hébergement pour arriver à 38 places d'urgence, 1997 : diversification des publics accueillis : Sésame accueille des femmes, des couples et des familles.

2000

- développement du pôle logement avec la prospection socio-immobilière, accompagnement des locataires dans le cadre de la procédure d'insalubrité.

2003

- transformation des 38 places d'hébergement d'urgence en places CHRS ; faute de financement, l'autorisation d'ouverture n'est pas obtenue.

Oct.2005  
juillet  
2009

- les 38 places d'urgence ont progressivement été transformées en places CHRS.
- 5 places de stabilisation créées en 2007.
- Création d'une AIVS en 2008.

2009

- Création de 5 places d'urgence – financement dans le cadre de l'ASLL permettant d'étoffer les prestations et de favoriser l'accès et le maintien dans le logement.

2015/2016

- Fermeture du pôle logement
- Dissolution de l'association gestionnaire Sésame, transfert à l'ACAL de la gestion des activités pour les places CHRS, stabilisation, urgence.

Loi 74-955 du 19 novembre 1974

Les CHRS sont officiellement promus par la loi n°74-955 du 19 novembre 1974 étendant l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires et modifiant diverses dispositions du code de la famille et de l'aide sociale du code du travail. Il est alors question de Centre d'Hébergement et de Réadaptation Sociale.

Loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions n°98-657 du 29 juillet 1998.

Donner une cohérence à l'ensemble des dispositifs de lutte contre la pauvreté et l'exclusion. Elle doit Garantir sur l'ensemble du territoire l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux. Les CHRS deviennent des centres d'hébergement et de **réinsertion** sociale : leurs missions sont d'aider les personnes à accéder à une autonomie personnelle et sociale. Cette loi reconnaît l'accès à certains droits fondamentaux : logement, santé, travail, éducation.

La loi 2002 - 2 du 2 janvier 2002 qui réforme loi du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales

La loi 2002 réaffirme la place et les droits des usagers, promeut l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté. Elle a pour but d'améliorer les procédures techniques de pilotage des ESSMS, renforcer la régulation et la coopération des décideurs et des acteurs. Les CHRS doivent se soumettre à une procédure d'évaluation.

Loi 2007-209 : DALO

Elle permet aux personnes mal logées ou ayant attendu en vain un logement social pendant un délai anormalement long de faire valoir leur droit à un logement décent ou à un hébergement si elles ne peuvent l'obtenir par leurs propres moyens. Le DALO peut être activé pour les personnes accueillies en CHRS depuis plus de 6 mois.

Le Service intégré de l'accueil et de l'orientation est défini par la circulaire du 8 avril 2010

Le SIAO a pour mission de mettre en réseau et de coordonner les acteurs de la veille sociale, de l'hébergement et de l'accès au logement, d'assurer la régulation de l'offre et de la demande d'hébergement, de simplifier les démarches, de favoriser la fluidité du dispositif et de faciliter l'accès au logement.  
Toutes les admissions Sésame au CHRS sont orientées par le SIAO

Circulaire DGCS/1A no 2010-271 du 16 juillet 2010

Mise en place du référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion

## Le CHRS Sésame

### Nos missions et notre cadre de gestion

#### Les missions du CHRS

Sous compétence budgétaire de l'Etat, le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale « sésame » accompagne des hommes, des femmes, des couples, des familles « qui connaissent de graves difficultés notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale »(Art L.345-1 du code de l'action sociale et des familles).

Les missions actuelles du CHRS sont définies par l'article L.312-1 du CASF qui précise que « les CHRS assurent l'accueil, en particulier dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficultés ou en situation de détresse ».

Ainsi, le CHRS propose des actions autour de quatre axes :

- L'insertion sociale
  - L'insertion professionnelle
  - L'insertion au logement
  - La parentalité
- 
- Ses missions s'articulent avec celles de notre dispositif d'urgence et de stabilisation

#### Le financeur et système d'orientation vers le CHRS

##### L'Etat via la DDCS

Il est l'unique financeur du CHRS. Le CHRS est financé chaque année par dotation globale et rend compte de son activité et de son fonctionnement chaque année à la DDCS lors des rapports budgétaires et d'activités.

##### Le SIAO

Défini par la circulaire du 8 avril 2010, le service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO) est issu des grands axes stratégiques de la refondation du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion en faveur de la prise en charge des personnes sans abri ou mal logées.

Mis en place par le préfet du département, son pilotage est dirigé par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, qui assure également le suivi du fonctionnement et l'évaluation technique du dispositif sur la durée. La gestion administrative des dossiers est gérée par la Croix Rouge.

Sur le département, la commission se réunit une fois par semaine pour assurer une réactivité en présence de l'ensemble des acteurs orientant ou accueillant ce public en demande d'hébergement d'insertion et de logement accompagné.

L'ACAL gestionnaire de plusieurs dispositifs d'urgence et d'insertion y tient une place importante concernant les demandes ou les diverses offres en matière d'hébergement et de logement adapté ou intermédiaire.

## Le Centre d'hébergement et de réinsertion sociale SESAME

### Missions et financements

#### L'accueil et l'hébergement

- Les personnes sont accueillies suite à la décision de la commission SIAO qui a validé l'orientation vers un CHRS.
- L'entretien de préadmission proposé par le CHRS Sésame permet aux personnes de connaître les conditions d'hébergement et d'accompagnement proposées. cela leur permet de prendre de façon éclairée la décision d'accepter la proposition d'hébergement.
- Les personnes sont hébergées de façon individualisée dans des logements appropriés à la taille du ménage, leur permettant de préserver leur intimité et leur autonomie sur le plan de la vie quotidienne
- Ce type d'hébergement s'inscrit dans un collectif *assurant sécurité et favorisant le lien social*

#### L'accompagnement socio-éducatif

L'hébergement s'inscrit dans une logique de réinsertion sociale par le biais d'un accompagnement socio-éducatif dont les objectifs sont :

- L'évaluation et la prévention des risques sociaux et médico-sociaux
- restaurer, développer les compétences et capacités sociales des usagers,
- orienter, soutenir dans les champs de l'insertion : emploi/formation, logement, santé, budget, parentalité ...
- L'accès aux ressources financières notamment via les aides de droits communs
- Exercice de la citoyenneté

#### Accompagner la sortie du CHRS

Tout ménage sortant du CHRS vers du logement autonome dans le département peut bénéficier d'un accompagnement social lié au logement

#### Le financeur

**Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010 et dans le cadre de la révision générale des politiques publiques, les Directions départementales de la cohésion sociale ont été créées et ont repris certaines missions des DDASS, en l'occurrence l'autorisation, le conventionnement, la coordination, le financement, le contrôle des CHRS.**  
**Le financement du CHRS est assuré par une dotation globale.**

# Le Centre d'hébergement SESAME

Le fonctionnement du CHRS

16

- ▶ Notre établissement  
Le CHRS est situé 208 avenue du Général de Gaulle à Prades.  
Le CHRS dispose de **22 appartements** à l'intérieur d'une structure sécurisée, 10 autres appartements sont fléchés à hauteur de 5 places pour l'urgence et 5 places de stabilisation, au bénéfice de personnes isolées.  
Afin de poursuivre un accompagnement de qualité, de renforcer le travail réalisé en CHRS, nous proposons à toutes les personnes qui intègrent un logement autonome un accompagnement social lié au logement.
- ▶ Période de fonctionnement  
Le CHRS est ouvert 24h/24h avec la présence et l'intervention du personnel en continu.

Fonctions	Postes	Nb ETP
<b>Pôle Encadrement</b>	1 chef de service	0,75
<b>Pôle social et de proximité</b>	1 assistante sociale/coordinatrice	1
	1 CESF	0,6
	1 monitrice éducatrice	0,8
	1 AMP	0,8
	1 agent d'accueil	0,8
	3 surveillants de nuit	2,4
<b>Pôle administratif</b>	1 secrétaire	0,75
	1 comptable	0,62
<b>Pôle entretien</b>	2 agents d'entretien	1,1
	1 agent du bâtiment	0,75
<b>TOTAL</b>	<b>14 salariés</b>	<b>10,37</b>

Au-delà de notre équipe, nous bénéficions des **fonctions centralisées du siège** de l'ACAL pour tout ce qui est lié à :

- ▶ Notre gestion administrative du personnel (paie, contrat de travail...)
- ▶ Notre gestion de la sécurité des biens et des personnes

# La population accueillie

Les orientations vers le CHRS

17

## ► // Des personnes orientées par le SIAO

Sur le département, la commission SIAO se réunit une fois par semaine pour assurer une réactivité en présence de l'ensemble des acteurs orientant ou accueillant ce public en demande d'hébergement d'insertion et de logement accompagné.

L'ACAL, gestionnaire de plusieurs dispositifs d'accueil, d'hébergement et d'insertion, participe à l'ensemble de ces commissions. Elle y tient une place importante concernant les demandes ou les diverses offres en matière d'hébergement et de logement adapté ou intermédiaire.

Le CHRS est en étroite collaboration avec le SIAO puisque toutes les orientations passent par cette commission et en retour, le CHRS recense régulièrement son nombre de places disponibles.

Cette année encore, nous avons pu constater, avec d'autres services du secteur de l'insertion, une grande déperdition sur le nombre d'orientations effectuées dans le CHRS notamment du fait que les listes d'attente sont de plus en plus importantes.

Au sein de notre établissement, nous accueillons ces personnes positionnées sur liste d'attente. Notre CHRS étant l'unique établissement présent sur le Conflent et le Capcir, nous privilégions, quand cela est possible, les personnes issues de ces territoires ce qui permet le maintien dans l'emploi, le maintien du lien familial, l'engagement dans des soins..., dans ce cadre nous favorisons l'accueil des publics hébergés sur notre dispositif d'urgence.

## ► // Des personnes détectées par :

### Des structures sanitaires

Hôpital de Perpignan  
Hôpital de Thuir  
Pass Hôpital de Prades  
Clinique Valpyrène

### Des structures sociales

MLJ  
CIDFF, APEX  
CESF du CCAS de Prades

### D'établissements et services médico-sociaux

Lit halte soins santé,  
ACT, CSAPA,  
CAARUD...

### Des services sociaux

Assistantes sociales des MSP du Conseil  
Départemental  
SPIP

### Des services de la protection de l'enfance

Assistantes sociales MEF  
Enfance catalane  
IDEA

### Des établissements sociaux

**Urgence sociale** : 115, Seuil, CHRS, urgence  
Sésame  
**Demandeurs d'asile** : CAO, HUDA, CADA, ATSA  
**Aide aux familles** : UDAF

# La population accueillie

Les publics accompagnés : profil et parcours

18

## ► Personnes isolées ou familles

En précarité sociale et économique

Sans logement

Personnes ayant un parcours d'errance, quelquefois précédé d'une période de placement dans l'enfance

Ayant été pour certaines victimes ou actrices de violences physiques ou psychologiques conjugales et/ou familiales

grandes vulnérabilité - Isolée et/ou avec un délitement des liens familiaux

Ayant une problématique d'addiction - Absence d'autonomie concernant la pris en charge santé

Endettées ou surendettées, absence de maîtrise du budget

Ne maîtrise pas ou peu la langue Française

## ► Des familles présentant très souvent un cumul de difficultés

**Personne seules avec enfants :** Enfants bénéficiant à l'entrée d'une mesure d'assistance éducative .Femme pouvant présenter des difficultés dans la prise en charge des enfants pouvant relever de la protection de l'enfance.

**Couples avec enfants** pouvant présenter des difficultés dans la prise en charge des enfants pouvant relever d'une assistance éducative ou de mesure de protection.

## ► Accès difficile au logement autonome

## ► Absence de ressource, Précarité financière, rupture de droits

## ► Limites de notre accueil

Nous n'accueillons pas dans l'urgence

Nous ne pouvons pas accueillir les compositions familiales de plus de 5 personnes

Origine géographique	2016	2017	2018
Perpignan	51,8%	52%	49%
Rural 66	48,2%	48%	51%
Autre département	0	0	0
Autre pays	0	0	0

indicateurs	Nbre d'usagers pris en charge en 2016	Nbre d'usagers pris en charge en 2017	Nbre d'usagers pris en charge en 2018
ADULTES	62	51	54
ENFANTS	39	30	31
TOTAL	101	81	85
Part du nbre d'enfants sur l'ensemble des usagers	38,61% étaient des enfants	37,04 % étaient des enfants	36,5% étaient des enfants
Part des 0-6 sur l'ensemble des accueillies	20,79%	17,28%	20%
sur l'ensemble des enfants	53,85%	46,67%	54,84%

# La population accueillie

Les effets et les impacts attendus

## ► Nos critères de fin de prise en charge

### ❑ L'accès à un logement :

stabilisation des ressources financières - constitution d'un épargne - ouvertures des droits effectuée - autonomie dans la vie quotidienne...

### ❑ L'accès à un logement autonome avec une maîtrise pas suffisante des démarches administratives en lien avec le logement assorti de l'acceptation d'une mesure d'ASLL (pour les situations restant fragiles en terme d'autonomie )

Une capacité à assurer les charges liées au logement  
La propension à devenir locataire

### ❑ L'accès à un hébergement pérenne

l'adhésion et l'implication dans l'orientation vers un hébergement adapté :  
l'adéquation avec le projet personnalisé

### ❑ La rupture d'hébergement :

En raison du non respect du règlement de fonctionnement ou pour manquement grave.

## ► Les orientations à la sortie

Sortie et orientation vers le logement autonome	2016	2017	2018
Nombre de ménages sortis du CHRS	38	23	28
Nombre de ménages sortis en logement autonome	15	11	12
Durée moyenne de séjour en mois	5.5	8.5	11.4

- La durée moyenne de séjour est en forte augmentation depuis 3ans en raison de :
- La perte d'un réseau de propriétaires suite à la fermeture du pôle logement en 2015 et donc à l'absence d'AIVS et de PSI dans le Conflent
- Absence de solutions alternatives (logements adaptés) dans le Conflent
- Le cumul des problématiques des usagers accueillis engendrant des prises en charge plus longues.

# La population accueillie

Les services proposés



**OUVERTURE-NEUTRALITE-CONSIDERATION**

Ouverture à la différence de l'autre sans jugement, sans discrimination

Accompagner en partant du potentiel de la personne  
Respect de la vie privée, de l'intimité, des choix de vie  
L'adaptabilité à l'individualité de la personne  
rendre la personne actrice de son projet : personnaliser l'accompagnement, favoriser l'autonomie, ne pas se substituer à la personne.

Tenir compte de la santé physique et psychique de la personne. Prise en compte de la souffrance

Respect et reconnaissance des compétences de chaque professionnel  
Prise en compte des différents positionnements professionnels

Respecter chaque collègue en tant que personne et dans sa singularité.

Relation avec nos partenaires basées sur la reconnaissance mutuelle, la confiance, le décloisonnement et l'engagement

**DISPONIBILITE – ECOUTE**

Permettre l'expression de l'utilisateur à tout moment de son séjour de façon individuelle et collective.

**COOPÉRATION – SOLIDARITÉ**

Co-construire avec chaque usager son projet individualisé.

Mutualiser au sein de notre équipe et avec nos partenaires nos connaissances, nos expertises et expériences.

Etre bienveillant envers ses collègues, s'entraider

**LOYAUTE –TRANSPARENCE-RELATION DE CONFIANCE**

Respecter la mission confiée et rendre compte de notre activité à notre hiérarchie, nos financeurs.  
Etre force de propositions envers les partenaires et financeurs.

Créer un lien de confiance avec l'utilisateur afin de libérer la parole et de s'inscrire dans un accompagnement optimal.  
Travailler en synergie, faire équipe en instaurant sécurité et fiabilité.

**ENGAGEMENT - HUMILITE**

Principe du contrat d'engagement réciproque avec l'utilisateur.  
Reconnaître les limites de notre accompagnement à l'utilisateur et aux partenaires.  
Faire équipe avec l'ensemble des professionnels.

**CONVIVIALITE**

Prendre soin de l'accueil de chaque nouveau collègue, stagiaire ou bénévole.

Travailler ensemble dans une dynamique positive et conviviale

**PROFESSIONNALISME**

Respect du secret professionnel  
Avoir l'adhésion de l'utilisateur pour la transmission d'informations aux partenaires.  
Etre vigilant à la bientraitance.  
Cohérence dans les interventions des professionnels.  
Tenir compte de la réalité du territoire dans l'accompagnement de l'utilisateur.

**ADAPTABILITÉ - RÉACTIVITÉ**

Polyvalence d'intervention  
Etre souple dans notre fonctionnement, permettant la réactivité, tout en respectant le cadre d'intervention

#### INITIATIVE

- Développer des actions collectives favorisant le vivre ensemble
- Être créatif et souple en terme d'accompagnement
- Favoriser une réflexion et un travail partenarial pour développer des actions atypiques
- S'entraider et être force de proposition pour faire avancer collectivement l'action

#### PARTICIPATION

- **Des personnes accompagnées**
- Déployer les outils liés à la loi 2002-2
- Recueillir les attentes des personnes par rapport à leur projet
- Organiser des réunions avec les personnes accompagnées et les placer au centre de la réflexion
- **Des salariés**
- Participer à des ateliers de travail (ex : projet d'établissement, projet associatif...)
- Recevoir et transmettre des informations aux DP

#### APPRENTISSAGE

- Effectuer une veille sociale
- Repérer les expertises internes et externes
- Participer aux groupes de travail associatifs afin de transmettre et acquérir des outils et des pratiques entre les établissements de l'ACAL
- Transférer entre professionnels nos savoirs et nos compétences (ex : réunion d'équipe, analyse de pratiques, colloques, conférences, formations...)
- Recueillir les souhaits de formation
- Prendre en compte les retours des stagiaires, bénévoles ...
- Apprendre de nos expériences avec les personnes accueillies



## **1.2 / L'ENVIRONNEMENT DE NOTRE ÉTABLISSEMENT**

# Le cadre législatif, réglementaire et associatif du Centre d'hébergement

The diagram consists of three circular arrows arranged in a clockwise cycle. The top arrow is orange and labeled 'Textes législatifs et réglementaires'. The middle arrow is brown and labeled 'Plans, programmes nationaux, territoriaux et départementaux'. The bottom arrow is green and labeled 'Documents de référence'. Arrows point from the top to the middle, and from the middle to the bottom.

**Textes législatifs et réglementaires**

**Plans, programmes nationaux, territoriaux et départementaux**

**Documents de référence**

## Code de l'action sociale et des familles :

article L.312-1 (définition des établissements ESSMS) ,art. L.345-1 (définition du public, secret pro) article L.312-1 I. 8° (missions)

article L.311-1 (Respect de la vie privée, de l'intimité, de la dignité, recherche du consentement éclairé, la confidentialité des informations) L.311.3 (droits et libertés individuelles)

**Code pénal :** articles 226-13 et 226-14 (secret pro)

## Des lois :

- ✓ la loi du 19 novembre 1974 qui crée les CHRS,
- ✓ La loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998,
- ✓ La loi du 5 mars 2007, dite loi DALO.
- ✓ La loi 2002-2 du 2 janvier 2002.
- ✓ Circulaire DGCS/1A no 2010-271 du 16 juillet 2010
- ✓ La loi ALUR du 24 mars 2014
- ✓ La loi du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes (secret professionnel en CHRS)

- ✓ Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) 2017-2023.
- ✓ Le programme régional de santé 2018/2022 :Le Programme *régional* pour l'accès à la prévention et aux soins des *plus démunis* (PRAPS)
- ✓ Le schémas départemental des solidarités 2018-2021
- ✓ Le plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme 2018-2022

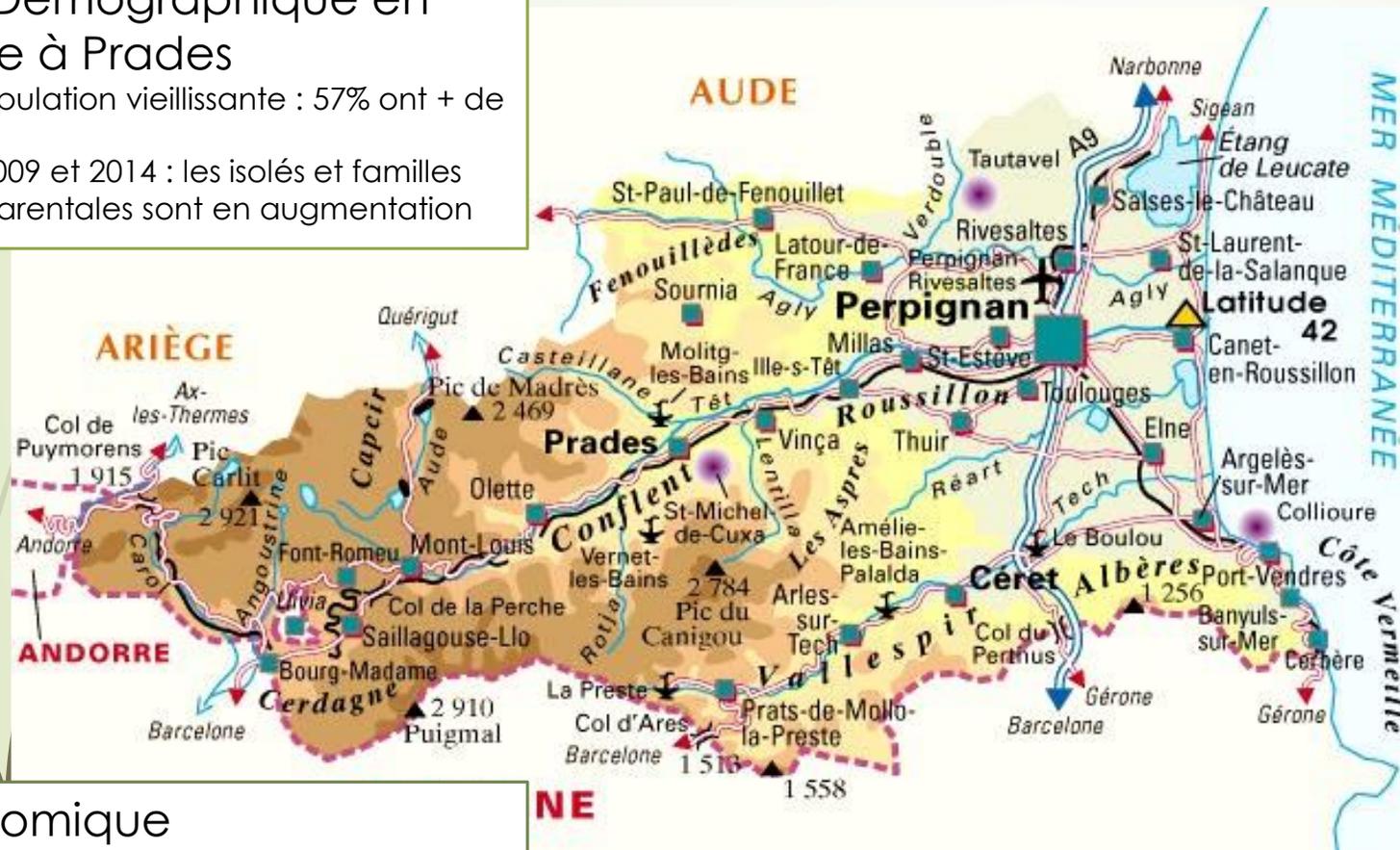
- ✓ Les statuts de l'ACAL
- ✓ Le projet associatif de l'ACAL, le règlement intérieur
- ✓ Recommandations ANESM (HAS)
- ✓ Les travaux de la FAS

# Le contexte économique\* démographique\*, social\* et institutionnel

25

## Une Démographie en baisse à Prades

Une population vieillissante : 57% ont + de 45 ans.  
entre 2009 et 2014 : les isolés et familles monoparentales sont en augmentation



## Économique

- 3 pôles d'activité dominants : service à la personne, hôtellerie, restauration/tourisme, agriculture

## Social à Prades

- Taux de pauvreté en 2015 : 15%.
- Taux de chômage des 15 à 64 ans 24,7 %
- population active en diminution entre 2009 et 2014
- 42 % ménages fiscaux sont imposés en 2015,
- Implantation de 3 chantiers d'insertion (Olette, Prades, Sahorre)
- Absence de dispositifs conséquents pouvant répondre à un besoin de logements adaptés
- Uniquement 2 opérateurs en logements sociaux implantés à Prades
- Environ 160 associations à Prades dont 32 à vocations solidaires
- Une insuffisance de transport : l'absence de train entre Perpignan et Prades engendre de réels freins à l'insertion sociale et professionnelle

## Institutionnel

- Augmentation des durées de séjour
- Difficulté d'accès au logement autonome
- Augmentation du nombre de réfugiés
- 42,6% des personnes accueillies au CHRS sont sans ressources en 2018.
- Evolution des souffrances et troubles psychiques des usagers du CHRS.

\* Source : INSEE. Pôle emploi

# Notre réseau relationnel

26

## Partenaires

### Partenaires

- Offices HLM
- IML
- Sous location
- AIVS
- Maison relais
- Résidence accueil
- MSP : mission enfance famille, missions solidarité, PAPH
- CAF CPAM MSA : ouverture et maintien des droits
- CCAS
- SIAO
- Réseau
- ANPAA : Prévention en Alcoologie et Addictologie
- Médecins : suivi médical
- MLJ : formation et insertion professionnelle Croix rouge
- Secours catholique
- Banque alimentaire
- ADIL
- Resto du cœur
- Maux en mots
- ASESC
- ACMP CMPE Prades
- Ecoles – collège - lycée avec l'adhésion du ou des parents
- Centre de loisirs
- PIJ
- Clinique, hôpital
- Gendarmerie
- Pompiers
- Réseau avec lequel nous développons un partenariat
- Mosaique
- Couleur famille
- Samsah
- IRTS



Collaborateurs internes		
Siège  RH Service comptable Direction	Autres Ets ACAL Seuil AEC CAO CADA RIVAGE pole logement RA LHSS	Salariés et IRP de l'ACAL  L'agent d'entretien du CADA de Fuilla Chefs de service (astreintes) Equipe bâtiment ACAL Les salariés intervenant dans les ateliers transversaux Bénévoles Stagiaires

Influenceurs	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elue chargée des affaires sociales</li> <li>• Maire de Prades</li> </ul> <p><u>Préfecture</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DDCS</li> <li>• Préfet et sous préfet</li> </ul>	<p><b>Presse &amp; Médias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'indépendant</li> <li>• Annuaire Sociaux</li> </ul>

Parties prenantes
<p><b>Financiers</b></p> <p><u>CHRS :</u> DDCS</p> <p>Prestations adossées au CHRS : Santé : ARS et Conseil départemental ASLL : conseil départemental</p>
<p><b>Prescripteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIAO et instructeurs</li> </ul>



## **1.3 / LES PRESTATIONS OFFERTES**

# Les modalités de prise en charge

Nos choix stratégiques dans les accompagnements

## ■ Un accompagnement individuel dans un cadre collectif

Le cadre de l'hébergement et de l'accompagnement proposé doit répondre aux besoins très variés des usagers dus à l'hétérogénéité des publics accueillis : sécurité, hygiène, autonomie de la vie quotidienne, réintroduire un cadre et un rythme, mise en place du projet individualisé.

Les espaces de vie individuels proposés, respectent l'intimité et le rythme des personnes, les responsabilisent dans la gestion de leur quotidien. Très rarement nous proposons une cohabitation de personnes isolées : dans ce cas l'unique pièce à partager est la cuisine.

La configuration collective de notre établissement permet de réintégrer du lien social dans la vie des usagers très souvent isolés. Cela représente un outil dynamique permettant l'échange, le partage, la solidarité.

Le cadre sécurisant et structurant par le biais de l'organisation et du règlement de fonctionnement répond à différents besoins : il prévient l'isolement, la violence physique et verbale, favorise les relations sociales et la solidarité.

Les professionnelles sont formés pour gérer les situations de crises, avoir les bons réflexes, prévenir les situations de violence.

La place de la chef de service est primordiale dans ces situations tant auprès des usagers que des professionnels.

Nous avons des outils permettant de travailler autour de ces situations de violence : fiche de signalement, entretien systématique avec la chef de service, plateforme d'écoute psychologique pour les professionnels, écoute des usagers, mesure d'expulsion permettant la protection du collectif...

## ■ Un pôle social structuré en binôme d'intervention

Les binômes de référence AS/ME et CESF/ME responsables de la mise place et du suivi du projet personnalisé :

Afin de proposer un accompagnement efficace et complet, nous avons fait le choix du travail en binôme : c'est l'association de deux professionnels aux compétences complémentaires qui ont l'objectif commun d'accompagner l'utilisateur à partir besoins exprimés et repérés. Ce travail implique une grande collaboration, une grande confiance dans le binôme, une bonne connaissance et la reconnaissance des compétences réciproques.

L'AS et la CESF accompagnent principalement les usagers à la connaissance et l'ouverture des droits ainsi que toutes les démarches administratives. L'AMP et la monitrice éducatrice s'attachent d'avantage à travailler la gestion du quotidien et le développement des compétences, de l'estime et de la confiance en soi.

# Les modalités de prise en charge

Nos choix stratégiques dans les accompagnements

## ► Un pôle de proximité :

Ce pôle est assuré par les professionnels de jour et de nuit.

- ➔ A partir des indications du pôle social, les professionnels du pôle de proximité doivent garantir concrètement la couverture des besoins vitaux
- ➔ Être vigilant sur la bonne connaissance du fonctionnement de l'établissement et sur l'application du règlement de fonctionnement pas l'utilisateur
- ➔ Garantir une écoute inconditionnelle et un accueil chaleureux à chacun des usagers
- ➔ Veiller à la sécurité dans l'établissement et être plus particulièrement attentifs aux situations les plus fragiles
- ➔ Être au plus près du quotidien des usagers lorsque cela le nécessite sans pour autant entraver leur autonomie
- ➔ Impulser une dynamique collective, apaiser
- ➔ Être le maillon fort de la communication dans l'établissement : lien à faire avec l'ensemble des autres professionnels, signaler tout type de dysfonctionnement

# Les modalités de prise en charge : approches socio-éducatives

30

**Un accompagnement pluridisciplinaire, une approche globale centrée sur l'individu**

**Les différentes qualifications de nos professionnelles permettent un accompagnement pluridisciplinaire rassemblant plusieurs sensibilités dans le respect d'un fil rouge commun :**

- Accompagner la restauration et/ou le développement des compétences des usagers dans un cadre institutionnel et garder tout au long de l'accompagnement l'objectif d'accompagner l'utilisateur à accroître son autonomie
- Etablir une relation de confiance : la qualité de la relation entre le référent social et l'utilisateur est la base du travail socio-éducatif
- Adapter notre accompagnement à l'utilisateur : le respect de la singularité de la personne est essentiel, il s'applique tant dans la nature et le rythme de notre accompagnement que dans la souplesse de nos interventions.

# Le rôle des binômes au CHRS

## ► La référence au CHRS :

Deux professionnels de compétences complémentaires sont référents de chaque ménage accueilli au CHRS :

## ► Le rôle du binôme de référence

- ➔ 4 professionnels regroupés en 2 binômes
- ➔ Est garant du projet personnalisé
- ➔ est un repère institutionnel pour les usagers et les partenaires

## ► Les missions du binôme

1. Evaluer la situation administrative, familiale, professionnelle, sanitaire et psychologique (conjointement avec l'infirmière) de l'usager
2. Elaborer le Projet personnalisé (PP) en lien avec les usagers
  - Est garant de la mise en œuvre du projet personnalisé (PP)
    - Propose des modalités de mise en œuvre du PP à partir de son évaluation et de celle de l'ensemble de l'équipe, des compétences sociales et souhaits de l'usager, des leviers possibles (partenaires, familles, etc...) pour cette mise en œuvre.
    - Interpelle les membres de l'équipe, les professionnels extérieurs
    - Co-construit le projet personnalisé selon les ressources et les moyens disponibles.
  - Evalue le PP et le réajuste avec l'usager, avec l'équipe et la chef de service
  - Présente la synthèse du projet personnalisé à l'équipe et sollicite ses collègues en fonctions des objectifs fixés.
3. Ses productions
  - Projet Personnalisé co-construit avec les usagers
  - Avenant au projet personnalisé
  - Travail de liaison du binôme régulier

## La spécificité de notre approche-socio-éducative

### ➤ Une dynamique collective au service de l'individu :

- L'approche collective est un outil permettant à l'individu de se confronter à l'autre, d'accepter sa différence, de développer des relations sociales.

### ➤ Un binôme de référence pour chaque usager :

- La base du travail en binôme est la complémentarité et l'articulation autour de l'usager. Il permet : de croiser les regards sur chaque situation, la continuité de l'accompagnement, il est repérant pour l'usager. Pour le professionnel, ce travail aide à prendre du recul et ne pas être en permanence dans une relation duelle avec l'usager, il prévient le risque d'un positionnement de toute puissance de la part du professionnel.

### ➤ La prévention et l'accès à la santé en lien avec l'accompagnement socio-éducatif :

- Le projet santé permet aux usagers du CHRS d'intégrer dans leur projet individualisé un volet santé.
- L'infirmière propose un accompagnement dans le cadre de la relation d'aide en proposant la thérapie brève.
- Son travail s'articule avec les professionnels de la santé de notre territoire.

### ➤ Des références par thématique :

Chaque professionnel développe un travail autour de thématiques spécifiques en lien avec sa qualification ou l'intérêt qu'il y porte, il devient une ressource pour l'ensemble de l'équipe :

- Logement/budget
- Emploi/formation
- Citoyenneté
- Parentalité – protection de l'enfance
- Environnement
- Bien être

# Les besoins et services proposés

vous avez besoin ...

33

## HEBERGEMENT/ACCUEIL

Vous avez besoin ...

- D'un lieu d'accueil sécurisé et sécurisant, individualisé, adapté à la composition de votre ménage
- D'un lieu où vous pouvez vous poser dans le temps
- D'un lieu permettant de trouver de l'aide et une écoute jour et nuit si besoin.
- D'un lieu permettant la protection
- De trouver un lieu et une équipe favorisant le lien social
- D'un accueil chaleureux individualisé

## PARENTALITE/LIEN FAMILIAL

Vous avez besoin ...

- D'être soutenu dans votre rôle de parents : avoir des conseils, être orientés vers des services ou associations spécialisés, participer à des tables rondes sur la parentalité
- De médiation avec votre enfant ou votre conjoint
- De renouer avec votre famille et/ou celle de votre ou vos enfants

## CITOYENNETE/VIE SOCIALE

Vous avez besoin ...

- De faire valoir vos droits de citoyen
- Vous avez envie de prendre une place de citoyen dans la cité
- D'apprendre la langue française pour mieux vous intégrer
- De sortir de l'établissement, de découvrir votre nouvel environnement, de créer du lien social

## SOIN ET BIEN ÊTRE

Vous avez besoin ...

- De percevoir vos besoins
- De prendre soin de vous psychologiquement et physiquement
- D'être accompagné vers un « mieux être »
- De devenir acteur de votre santé

## EMPLOI ET FORMATION

Vous avez besoin...

- D'être accompagné dans la réflexion de votre projet et de reprendre confiance en vos compétences, de les développer
- De connaître vos droits et d'être orienté

## VIE QUOTIDIENNE

Vous avez besoin ...

- De vous organiser dans ce nouveau quotidien
- De gérer votre espace personnel
- De faire des repas et d'évaluer vos besoins
- De mieux gérer votre budget et vos papiers
- De vous organiser dans le temps

## HABITER LOGEMENT/HEBERGEMENT

Vous avez besoin...

- De déterminer votre projet de vie en terme de logement autonome ou d'hébergement spécifique
- De connaître vos droits et devoirs en tant que futur locataire
- D'avoir des conseils de préparer et concrétiser votre installation

**Les besoins et attentes des ménages :**

- D'un lieu d'accueil sécurisé et sécurisant, individualisé, adapté à la composition de votre ménage
- D'un lieu où vous pouvez vous poser dans le temps
- D'un lieu permettant de trouver de l'aide et une écoute jour et nuit si besoin.
- De trouver un lieu et une équipe favorisant le lien social
- D'un accueil chaleureux individualisé

**ACCUEIL/HEBERGEMENT****LES PROFESSIONNELS INTERVENANTS****Spécifiquement**

- 1 assistante sociale/ coordinatrice
- 1 conseillère ESF
- 2 Monitrices éducatrices
- 1 infirmière
- 3 surveillants de nuit

- 2 agents d'entretien
- 1 agent du bâtiment
- 1 intervenant de proximité

**De manière globale**

- Tous

**NOS PRESTATIONS****Proposition de logements individuels dans un collectif**

- Dans Prades, une des sous préfectures des Pyrénées orientales
- Desservie régulièrement par les transports (TER et bus à 1 euros)
- Sésame est l'unique CHRS entre Perpignan, la Cerdagne et le Capcir
- A proximité de commerces, des établissements scolaires, des services sociaux et de santé, des diverses associations.

**22 appartements destinés aux personnes accueillies au CHRS : du studio au T3**

Dans le même lieu :

- 5 places sont destinées à l'accueil en urgence de personnes isolées.
- 5 places sont destinées à l'accueil en stabilisation de personnes isolées.

**Lieux mis à disposition :**

- Préparation de l'**appartement** en fonction de la composition du ménage, prêt de matériel spécifique aux besoins des jeunes enfants.
- Espaces collectifs : salle de loisirs et TV, cour intérieure agrémentée de jeux et d'espace de détente, salle informatique, salle de réunion mise à disposition des usagers le soir et le week end à la demande.

**Aide à l'installation** : notre équipe accompagne chaque usager dans l'appropriation du logement mis à disposition et de son nouvel environnement.

**Interlocuteur permanent jour et nuit** : le pôle de proximité est géré quotidiennement par deux professionnels en permanence dont leur mission est de répondre aux besoins de la vie quotidienne des usagers, de faire le lien avec les référents du pôle social mais aussi avec les surveillants de nuit.

**Maintenance technique des lieux** de manière permanente :

- Entretien quotidien des espaces et parties collectives
- Réalisation de l'état des lieux entrant et sortant du logement par l'agent du bâtiment
- Intervention technique de ce professionnel au cours du séjour si besoin
- Intervention des entreprises en lien avec la sécurité et la sanitation encadrées par l'agent du bâtiment



## EMPLOI ET FORMATION

Vous avez besoin ...

- D'être accompagné dans la réflexion de votre projet et de reprendre confiance en vous
- De connaître vos droits et d'être orienté
- D'être accompagné dans vos recherches

## LES PROFESSIONNELS INTERVENANTS

### Spécifiquement

- assistante sociale/coordinatrice
- conseillère ESF
- 2 Monitrices éducatrices
- 1 référente emploi : 1 ME

## NOS PRESTATIONS

- **Accompagnement dans la co-construction du projet professionnel ou de formation**
- Ecoute, réflexion et échange autour de l'opérationnalité du projet : en tenant compte de la situation de la personne (santé, vie familiale ...)
- **Informations sur les droits et orientations :**
- Les droits pôle emploi, sont étudiés et ouverts le cas échéant
- Une orientation du référent social vers le référent emploi peut être proposée pour travailler le projet en lien avec les services spécialisés (MLJ, pôle emploi, référents insertion conseil départemental...)
- Des accompagnements collectifs sur des forums (apprentissage, emplois saisonniers, forums des métiers et des formations ...) sont systématiquement proposés
- Un travail de lien avec les entreprises d'insertion et associations intermédiaires est maintenu dès lors qu'un contrat est signé.
- **D'être accompagné dans vos recherches**
- Le « café de l'emploi » animé par la référente emploi permet de consulter les offres d'emploi et de travailler sur le Curriculum Vitae, la lettre de motivation, d'échanger sur les expériences de chacun.
- Un livret d'accompagnement vous est proposé : il regroupe des informations générales et individuelles. Des accompagnements collectifs sur des événements spécifiques ainsi que des ateliers vous seront proposés.



## PARENTALITÉ/LIEN FAMILIAL

### Vous avez besoin ...

- D'être soutenu dans votre rôle de parents : obtenir des conseils, être orientés vers des services ou associations spécialisés, participer à des tables rondes sur la parentalité
- De médiation avec votre enfant ou votre conjoint
- De renouer avec votre famille et/ou celle de votre ou vos enfants
- D'un accompagnement individualisé malgré votre accueil en couple

## LES PROFESSIONNELS INTERVENANTS

### Spécifiquement

- assistante sociale
- conseillère ESF
- 2 Monitrices éducatrices

### De manière globale

- Tous

## NOS PRESTATIONS

### Accompagnement du ou des parents

#### Les droits liés à la parentalité

Accompagnement à l'ouverture des droits en terme de prestations

Accompagnement dans l'information au droit parental : procédures encadrant l'accueil de l'enfant non hébergé, du parent non hébergé. Procédure d'accueil des parents avec leurs enfants

#### L'appréhension du rôle et la place du parent :

- *Création d'espaces de parole formels ou informels* (lors des repas, d'un café, d'un trajet, d'un accompagnement vers un espace dédié à l'accueil ou au soin des enfants).
- *Table ronde sur la parentalité*  
Animation proposée en fonction des demandes des parents sur des thématiques choisies  
Thématiques spécifiques proposées par le travailleur social ou l'infirmière

#### Le développement de l'enfant

- Accompagnement dans le repérage du développement de l'enfant, conseils et aides, orientation vers les services concernés si besoin (PMI, couleur famille, CMP, maux en mots etc ...)

#### Orienter et favoriser les relations avec les structures et établissements liées à l'enfant ou l'adolescent :

- Ex : Inscription en crèche
- Ex : Mise en place du suivi PMI
- Ex : Inscription dans les établissements scolaires : le travailleur social peut avoir un rôle de maillon entre les parties.

#### Permettre de renforcer ou de recréer du lien avec son enfant ou son adolescent

- Des sorties parents-enfants à l'extérieur ou activités dans l'établissement sont proposées en groupe ou individuellement
- Des repas confectionnés et partagés avec l'adolescent sans parent
- Proposer de fêter l'anniversaire de l'enfant en mettant à disposition un lieu et possibilité d'inviter ses amis
- Orienter les parents vers les activités ou événements adaptés à leur enfant ou adolescent : repérage des parcs, accompagnement piscine, orientation PIJ, médiathèque associations sportives ...)
- Ne pas être intrusif dans la relation parent/enfant : faciliter l'échange à partir des tables rondes ou des temps informels évitant la stigmatisation et la culpabilité



## CITOYENNETE/INCLUSION SOCIALE

Vous avez besoin ...

- De faire valoir vos droits de citoyen
- Vous avez envie de prendre une place de citoyen dans la cité
- D'apprendre la langue française pour mieux vous intégrer
- De sortir de l'établissement, de découvrir votre nouvel environnement, de créer du lien social

## LES PROFESSIONNELS INTERVENANTS

- 1 Assistante sociale
- 1 CESF
- 2 ME

### De manière globale

- Tous

## NOS PRESTATIONS

### Appréhension des droits et les devoirs

- Informations, et accompagnement \* à l'ouverture des droits de façon individualisée :
  - CPAM, CAF
  - PMI
  - Services fiscaux
  - Pole emploi, Mission locale
  - Conseil Départemental
  - Mairie, Préfecture
  - Commissariat, Gendarmerie, Tribunal
- Accompagnement vers des professionnels du droit au cas par cas :
  - EX : avocat, juristes du CIDFF, ADIL, APEX
  - Pole emploi, Mission locale
  - Conseil Départemental
  - Mairie, Préfecture
  - Gendarmerie, Tribunal

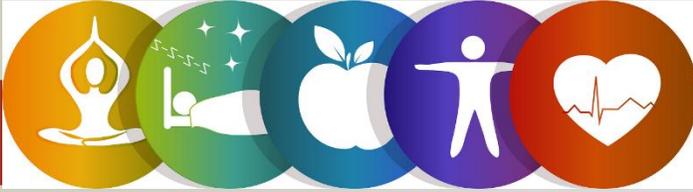
\* Dès lors que la personne ne maîtrise pas ou peu la langue Française et que la démarche nécessite un déplacement vers les administrations, un accompagnement physique est proposé.

**Prendre une place de citoyen dans la cité** : de nombreuses personnes souhaitent se rendre utiles, et ont besoin d'être occupées : une orientation et un accompagnement vers des associations sont proposés.

### Apprendre la langue Française pour une meilleure intégration :

L'équipe de Sésame facilite les déplacements à Perpignan pour la mise en place du contrat d'accueil et d'intégration. Un travail de lien et de collaboration avec l'association Mosaïque est mis en place afin de développer les propositions de cours de français langue étrangère à nos usagers.

**Découvrir son environnement et s'y intégrer** : les activités collectives organisées dans l'établissement ou à l'extérieur permettent de créer du lien social et de découvrir Prades et son environnement.



## SOINS ET BIEN ETRE

Vous avez besoin ...

- De percevoir vos besoins
- De prendre soin de vous psychologiquement et physiquement
- D'être accompagné vers un « mieux être »
- Travailler l'estime de soi
- De devenir acteur de votre santé

## NOS PRESTATIONS

Financées par le département des PO et l'ARS

### • De percevoir les besoins en matière de santé et de bien être

- A partir d'un repérage des besoins, d'une relation de confiance établie, l'IDE amène à prendre en compte sa santé, à faire percevoir les incidences de celle-ci sur son insertion en général, à l'informer sur les maladies et sensibilise l'usager à intégrer la santé dans son projet.
- la gestion des piluliers. Dans le cadre de certaines prescriptions et en fonction des besoins c'est une action préventive des risques pour l'individu et le collectif et également à visée éducative.

### • De prendre soin de vous psychologiquement et physiquement

- Le regard croisé de l'ensemble de l'équipe, le travail de proximité permet à l'infirmière de faire les orientations les plus ajustées avec l'adhésion de l'usagers.
- L'infirmière a tissé un réseau de partenaires réactifs et mobilisables, sensibilisés par la problématique des publics que nous accueillons : le maintien de ce lien est essentiel pour faciliter les orientations.

### • Travail transversal sur le développement de l'estime de soi, pour répondre au besoin :

- De s'affirmer
- De se sentir entendu et écouté
- De réassurance
- De partager et d'exprimer ses besoins
- De repenser votre vie

L'infirmière propose des techniques spécifiques pour développer l'estime de soi.

## LES PROFESSIONNELS INTERVENANTS

### Spécifiquement

- Une infirmière
- **En complémentarité**
- 1 ME
- Les professionnels du pôle de proximité
- Les surveillants de nuit

### • D'être accompagné vers un « mieux être »

- l'infirmière de notre établissement a bénéficié de plusieurs formations en thérapies brèves (EMDR, hypnose Ericksonienne, relaxation ... ) : elle propose des séances permettant l'apaisement des usagers.
- Proposition d'ateliers collectifs au bénéfice des adultes et des enfants sur différentes thématiques : hygiène bucco dentaire, le sommeil, les addictions, l'alimentation, campagne de vaccinations.... Ces ateliers sont toujours accompagnés d'exercices pratiques.

### • Informations et conseils spécifiques en direction des enfants et des adolescents :

- en entretien individuel, l'infirmière fait le point sur la santé des enfants et adolescents, elle peut les recevoir seuls avec l'accord des parents, et procède aux orientations nécessaires.

- **De devenir acteur de sa santé** : l'objectif principal de l'infirmière est de développer l'autonomie de la personne dans la prise en charge de sa santé.

- **Gestion des risques sur le collectif en lien avec la chef de service** : élaboration d'un guide à destination des salariés.

*L'infirmière participe à la réunion d'équipe, transmet toutes les informations utiles à la prise en charge, participe à l'élaboration du projet personnalisé  
Dans le cadre du financement de l'ARS, l'infirmière est mis à disposition de la PASS de Prades à hauteur d'un mi temps.*



## VIE QUOTIDIENNE

Vous avez besoin ...

- De vous organiser dans ce nouveau quotidien
- De gérer votre espace personnel
- De faire des repas et d'évaluer vos besoins
- De mieux gérer votre budget et vos papiers
- De vous organiser dans le temps

## LES PROFESSIONNELS INTERVENANTS

### Spécifiquement

- 2 Monitrices éducatrices
- AS
- CESF

### De manière globale

- Tous

## NOS PRESTATIONS

### Vie collective

- Respect du cadre collectif (horaires, matériel partagé, respect du voisinage...)
- Utilisation et respect des parties collectives
- Gestion de votre animal : nettoyage du box, prendre soin de celui-ci, prévenir les nuisances sur le collectif

### Gestion de votre espace personnel

- Etre dans le respect de votre intimité et de celle des autres usagers
- Supervision, accompagnement ou aide
  - à la tenue d'un logement : règles de sécurité, entretien de l'appartement, utilisation des appareils ménagers, linge...
  - à l'organisation et l'agencement spatial de l'appartement.

### De faire des repas et d'évaluer vos besoins

- Evaluation des besoins en matière d'alimentation et d'hygiène : en l'absence de ressources l'établissement pourvoit aux besoins.
- Accompagnement aux courses et aide à l'élaboration des repas le cas échéant.
- Montage de dossiers (travailleuse familiale, aide ménagère ...) pour les personnes nécessitant un soutien renforcé.
- Organisation d'ateliers cuisine individuellement ou collectivement.

### Gestion budgétaire et choix de consommation

- Prévion d'achats et élaboration du budget
- Tenue de compte
- Anticipation d'achat et réalisation d'économie
- Régularisation des dettes
- Participation à l'hébergement

### Gestion administrative

- Travail sur la connaissance des documents administratifs
- Classement des papiers et des factures.

### Gestion du temps

- Organisation de sa journée pour :
  - prendre soin de soi-même et de son ou ses enfants le cas échéant.
  - Respecter les rendez vous avec les professionnels internes ou externes.
  - Réaliser les différentes tâches nécessaires à la gestion du quotidien.



## HABITER LOGEMENT/HEBERGEMENT

Vous avez besoin ...

- De déterminer votre projet de vie en terme de logement autonome ou d'hébergement spécifique
- De connaître vos droits et devoirs en tant que futur locataire
- D'avoir des conseils, de préparer et concrétiser votre installation

### Spécifiquement

- 1 CESF
- 1 Assistante sociale
- 2 ME
- 1 agent du bâtiment

## NOS PRESTATIONS

### Un travail transversal

- Soutenir et favoriser l'expression des besoins et demandes en terme de projet de sortie.
- Valoriser les compétences de chacun.
- S'appuyer sur les expériences précédentes.

### **Travail autour de la notion d'« habiter »**

- De préparer le projet de sortie de l'établissement de façon individuelle et concertée.
- D'accompagner les démarches administratives selon le projet (dossier SIAO, demande de logement social, réservation préfectorale ...).
- Informer individuellement ou collectivement des droits et devoirs du locataire, des économies d'énergie, du budget logement... à partir d'interventions de partenaires, de supports ludiques et adaptés.

### **Accompagner la recherche de logement, l'accès au logement, l'installation**

- D'accompagnement individuels dans la recherche, visite, signature du bail, aide à l'installation ...
- Réalisation de l'ensemble des démarches administratives, repérage des équipements et services du nouvel environnement du ménage, lien avec les bailleurs sociaux, propriétaires privés, AIVS, accompagnement à la gestion du budget.
- Relais fait en fin de mesure si besoin avec les services compétents (MSP, SAMSAH, Associations d'aide à domicile ...)

### **Une mesure d'ASLL de 3 mois renouvelable 2 fois est proposée aux ménages sortant du CHRS vers du logement autonome :**

Les personnes bénéficiant d'une mesure d'accompagnement font l'objet d'un soutien socio-éducatif spécifique pour permettre l'élaboration et la conduite d'un projet logement qui s'inscrit dans la continuité de leur séjour en centre d'hébergement.

**L'ASLL, pris en charge par l'équipe du pôle social prend la forme d'un accompagnement individualisé contractualisé** : il permet de sécuriser l'entrée dans le logement en accompagnant toute les démarches liées à l'accès, il est préventif au risque de rupture de bail locatif.

**Depuis décembre 2018, nous gérons 2 logements à baux glissant en partenariat avec office 66, pour des personnes seules ou en couple sortantes du CHRS.**

# Les modalités de prise en charge

Les effets et impacts souhaités de nos prises en charge



## **Nos indicateurs/critères de fin de prise en charge**

- ☑ Accès à un logement adapté à la situation financière
- ☑ Stabilisation des ressources financières
- ☑ Constitution d'une épargne
- ☑ Ouverture des droits effectuée
- ☑ Autonomie par rapport à la gestion de la santé, vie quotidienne ...
- ☑ Constitution d'un réseau de partenaires relais

## Remarque

Nous pouvons être également amenés à mettre fin à la prise en charge en cas de

- Non adhésion à l'accompagnement (procrastination)
- Non respect du règlement de fonctionnement



**Centre d'hébergement et  
de réinsertion sociale  
SESAME**

Projet d'établissement  
2018-2023

## **PARTIE 2**

# **LA METHODOLOGIE DE L'ACTION**



LA METHODOLOGIE DE L'ACTION  
LA METHODOLOGIE DE L'ACTION  
**2.1 – LE CADRE DE FONCTIONNEMENT COLLECTIF**

# L'effectivité des outils de la loi 2002-2 au sein de l'établissement

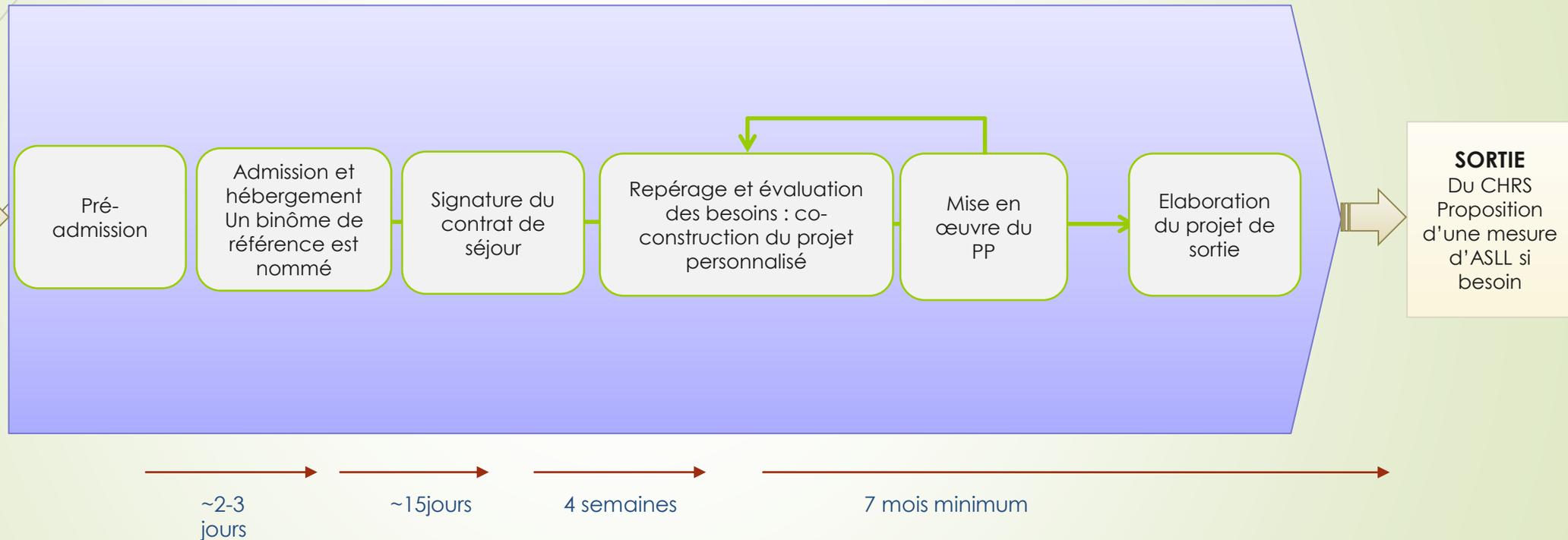
44

Outils 2002-2	Finalité de l'outil	Etat des lieux
<b>Le livret d'accueil</b>	Lors de son accueil dans un ESMS, il est remis à la personne un livret d'accueil qui présente l'établissement ou le service et contient la charte des droits et des libertés, le règlement de fonctionnement.	
<b>La charte des droits et des libertés</b>	Elle est validée par les ministres compétents est remis aux personnes accueillies comme pièce annexée au livret d'accueil.	
<b>Le règlement de fonctionnement</b>	Il définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service. Ce règlement de fonctionnement est établi après consultation du CVS ou le cas échéant après la mise en œuvre d'une autre forme de participation. Ce document est intégré au livret d'accueil.	
<b>Le Contrat de séjour et le projet personnalisé</b>	Il est élaboré avec la personne accueillie ou son représentant légal. Le document précise les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes éthiques, déontologiques et du projet d'établissement / service; Il détaille la liste et la nature des prestations offertes.	
<b>Le CVS</b>	Afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations de fonctionnement de l'établissement ou du service, il est institué soit un CVS soit d'autres formes de participation. Les catégories d'établissements qui doivent mettre en œuvre obligatoirement le CVS sont précisés par décret. Ce décret précise également, d'une part, la composition et les compétences de ce conseil et d'autre part les autres formes de participation possibles	
<b>L'information à propos de la personne qualifiée</b>	Toute personne prise en charge par un établissement peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat et le président du conseil Général, après avis de la commission départementale consultative; La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans les conditions fixées par décret en conseil d'état.	



**LA METHODOLOGIE DE L'ACTION**  
**2.2 - LE PARCOURS DES PERSONNES ACCOMPAGNEES**

# Le processus de prise en charge au CHRS SESAME



# Etape 1 – De la préadmission à l'admission

47

ENTREE Données / documents	DEROULEMENT de l'ETAPE				SORTIE Données / documents
	Actions	Acteurs de l'étape	Lieu / Date / échéance	Outils / méthodes documents utilisés	
SIAO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présence au commission siao : permet de connaître les demandes en cours, d'échanger avec l'ensemble des partenaires, facilite la connaissance des situations</li> </ul>	<i>Chef de service</i>	En moyenne 1 fois /mois en alternance avec les autres chefs de service de l'ACAL		
<i>sélection des dossiers en vue d'une préadmission</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sélection des dossiers en fonction de la place disponible et de la composition familiale</li> <li>Priorité aux usagers du Conflent si un travail d'insertion est engagé (emploi, formation, soins...) ou des liens familiaux à maintenir : désignation du binôme référent.</li> <li>Demande au secrétariat du siao le dossier, étude de la situation</li> </ul>	<i>Chef de service Le cas échéant l'AS coordinatrice ou la CESF</i>	En anticipation du départ d'un ménage	✓ <i>Consultation des listes siao</i>	<i>Enregistrement de la demande</i>
<i>Entretien de préadmission</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet d'établir une première rencontre, de connaître le fonctionnement et de voir le lieu d'accueil : participe et aide à la prise de décision</li> <li>l'instructeur du dossier est invité avec l'accord de l'usager</li> <li>Remise du règlement de fonctionnement et du livret d'accueil</li> <li>Visite des locaux</li> <li>Invitation à la réflexion et à la reprise de contact afin que l'usager formule sa décision</li> </ul>	<i>Chef de service et le cas échéant avec un travailleur social référent et /ou l'infirmière</i>	Entretien doit être proposé rapidement : 2-3 jours après la prise de contact téléphonique  La réponse de l'usager doit se faire le jour de l'entretien ou maximum 2 jours après l'entretien de préadmission	✓ <i>Règlement de fonctionnement</i> ✓ <i>Livret d'accueil</i>	<i>Evaluation sociale de l'instructeur complété par les éléments donnés par l'usager lors de l'entretien de préadmission</i>
<i>Retour entretien</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le retour de l'entretien est fait en réunion d'équipe (selon la temporalité) en vue de croiser les regards sur la situation : décision de l'accueil ou pas.</li> <li>En cas de refus il sera notifié à la personne et argumenté de préférence par un écrit</li> <li>Un retour vers le SIAO des admissions prononcées ainsi que des entretiens réalisés au préalable.</li> </ul>	<i>Chef de service</i>	Dès que la personne a donné son accord pour être accueillie		<i>Eléments de l'entretien intégrés au compte rendu de réunion d'équipe</i>
<i>Admission</i>	<i>L'admission est importante car le premier lien s'établit, il doit être de qualité Il comprend : visite de l'établissement et l'explication du fonctionnement de l'établissement des prestations, la présentation du personnel disponible, présentation des résidents présents dans les espaces collectifs Etat des lieux du logement</i>	<i>Le binôme, l'agent d'entretien du bâtiment</i>		<i>Fiche 1<sup>er</sup> accueil et fiche de liaison renseignées Règlement de fonctionnement signé, consigne de sécurité Kit d'accueil Présentation de l'arbre des professionnels de sésame</i>	

# Etape 2 - Admission

48

ENTREE Données / documents	DEROULEMENT de l'ETAPE				SORTIE Données / documents
	Actions	Acteurs de l'étape	Lieu / Date / échéance	Outils / méthodes documents utilisés	
<i>Organisation de l'accueil en vue de l'hébergement</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• anticipation de l'accueil en terme d'organisation : préparation du logement, date d'accueil et répartition des tâches de chaque professionnel</li> <li>• Prise de contact du binôme avec l'usager pour fixer la date d'accueil</li> <li>• préparation du dossier pour le binôme de référentes</li> <li>• préparation du logement</li> </ul>	Le Binôme La secrétaire L'agent d'entretien		✓ <i>Dossier siao intégré au Dossier de l'usager</i>	
	<p><i>L'admission est importante car le premier lien s'établit il doit être de qualité</i>  <i>Il comprend* : visite de l'établissement et l'explication du fonctionnement de l'établissement, des prestations individuelles et collectives, la présentation du personnel disponible, présentation des résidents présents dans les espaces collectifs</i>  <i>L'installation et l'état des lieux du logement</i>  <i>Evaluation et réponses aux premiers besoins.</i></p> <p><i>* Toutes ces étapes se font dans une temporalité différente en fonction de l'état de santé physique et psychique du ménage.</i></p>	<i>Le binôme, l'agent d'entretien du bâtiment, l'agent d'accueil</i>	<i>Le jour de l'accueil, en bureau ou dans le logement, le jour de l'accueil et les jours suivants</i>	<i>Fiche 1<sup>er</sup> accueil et fiche de liaison renseignées</i> <i>Règlement de fonctionnement signé, consigne de sécurité</i> <i>Remise du Kit d'accueil (livret d'accueil, plan de Prades, carnet et stylo, document destiné aux plaintes et réclamation)</i> <i>Présentation de l'arbre des professionnels de sésame</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboration et signature du contrat de séjour</li> </ul>	Référent et chef de service	<i>Entre 15 jours et 1 mois suivant l'accueil</i>		<i>Contrat de séjour signé</i> <i>Trame du PP remise</i> <i>Remise du Questionnaire flash anonyme évaluant l'accueil réalisé par l'équipe</i>

# Etape 3 – Conception du Projet Personnalisé

ENTREE Données / documents	DEROULEMENT de l'ETAPE				SORTIE Données / documents
	Actions	Acteurs de l'étape	Lieu / Date / échéance	Outils / méthodes documents utilisés	
<i>Trame du PP</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation de la démarche de projet personnalisé</li> <li>Échange sur le repérage et évaluation des besoins à partir des observations des professionnels</li> <li>Travail des premiers axes du projet de la personne</li> <li>Croisement de regards en réunion et présentation du PP, dégagement des pistes de travail et établissement de l'intervention de chaque professionnel</li> </ul>	L'usager Le binôme de référents L'infirmière les professionnels du pôle de proximité	Dans le mois suivant l'arrivée	✓ <i>Document de co-construction à l'intention de la (les) personne(s) accueillie(s)</i>	
<i>Observations Besoins et attentes de la personne</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboration du PP</li> </ul>	binôme		✓ <i>Document du projet personnalisé (besoins/objectifs/moyens)</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>du PP</li> </ul>	Référente Chef de service			<i>Projet personnalisé signé</i>

# Etape 4 – Mise en œuvre du projet personnalisé

ENTREE Données / documents	DEROULEMENT de l'ETAPE			
	Actions	Acteurs de l'étape	Lieu / Date / échéance	Outils / méthodes documents utilisés
<i>Projet personnalisé</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un document est remis à l'usager permettant la réflexion de celui-ci, la verbalisation de son projet et la co-construction</li> <li>Présentation en équipe du projet verbalisé ou écrit par l'usager : réflexion d'équipe sur le type d'accompagnement proposé.</li> </ul>	Les référents sociaux  Équipe entière Chef de service	Dans le mois suivant l'arrivée de l'usager	✓ Document de co-construction
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ecriture du projet personnalisé incluant l'intervention de l'équipe</li> <li>Signature du projet personnalisé</li> </ul>	Binôme /usager  Usager Un des référents Chef de service		✓ Document projet personnalisé
<i>Tout au long du projet personnalisé</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transmission des informations importantes à l'équipe</li> </ul>	Equipe		✓ Cahier de transmission points réguliers effectués entre le binôme d'intervention
<i>Synthèse projet personnalisé</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Synthèse du projet avec l'usager. Repérage des objectifs atteints et non atteints</li> <li>Décision des reconductions ou de nouveaux objectifs</li> </ul>	Usagers Les référents sociaux	4 mois après la signature du projet personnalisé initial	✓ Avenant au PP
<i>Ecriture et Signature de l'avenant au PP</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Synthèse présentée en équipe</li> <li>Bilan du PP</li> <li>Nouveaux objectifs</li> <li>Signature</li> </ul>	Equipe et référents, chef de service  Usager Réfèrent Chef de service	De suite après la synthèse réalisé avec l'usager Lors de la réunion d'équipe	✓ Avenant au PP

# Etape 5 – Elaboration du projet de sortie

ENTREE Données / documents	DEROULEMENT de l'ETAPE			
	Actions	Acteurs de l'étape	Lieu / Date / échéance	Outils / méthodes documents utilisés
<i>Observation de la gestion du quotidien tout au long du séjour</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Repérage avec l'utilisateur à vérifier l'accord entre la gestion des éléments de sa vie quotidienne (gestion du logement, prise en charge du quotidien, gestion administrative et budgétaire, relations sociales...)</li> </ul>	L'équipe et l'utilisateur		<i>Bilan du projet</i>
<i>La synthèse du projet personnalisé</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagner la personne dans sa capacité à repérer, à ajuster son potentiel à son projet de sortie</li> <li>Mettre en œuvre toutes les démarches permettant l'aboutissement du projet de sortie</li> </ul>	Les référents et l'utilisateur	Tous les 4 mois	✓ <i>Mise en place de nouveaux objectifs apporter tous les outils et informations pour mener à bien cette évolution</i>
<i>Les démarches administratives liées à la sorties</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagnement dans les démarches : logement social, réservation préfectorale, dossier DALO, dossier SIAO</li> </ul>	Les référents et l'utilisateur	Dès lors que la situation administratives, financières sont stables	
<i>Modification du projet</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réévaluation des besoins –réajustement du projet</li> <li>Informations de professionnels, des possibilités d'orientations, ajustées aux potentiel de la personne, suite au séjour en CHRS</li> </ul>	Les référents et l'utilisateur	dès lors que l'orientation vers le logement autonome n'est pas envisagée	✓ <i>Dossier SIAO pour une orientation vers des dispositifs de logement ou d'hébergement</i>



LA METHODOLOGIE DE L'ACTION

**2.3 - LA REFERENCE AU SEIN DU CHRS**

## La notion de référence au sein du CHRS

### Les deux typologies de référence au sein du CHRS

- Le CHRS dispose de deux types de référents complémentaires l'un de l'autre :
- **Des référents travaillant en binôme autour du contrat de séjour et du projet personnalisé de l'utilisateur. Ces deux professionnels sont les interlocuteurs privilégiés** du résident durant son séjour.
- **Des référents par thématiques** (ex : emploi, parentalité, logement, bien-être, citoyenneté, expression des usagers...) qui sont des professionnels ressources tant pour les autres professionnels que pour les usagers dans la ou les thématiques choisies.

### les axes principaux d'accompagnement

- Au-delà de l'accompagnement individualisé guidé par le projet personnalisé nous avons choisi de mettre l'accent sur 4 axes principaux
- L'insertion sociale
- L'insertion professionnelle
- L'insertion au logement
- La parentalité
- Pour y parvenir chaque intervenant social enrichit ses connaissances et les partage, anime des ateliers collectifs, informe individuellement les usagers sur des thématiques en lien avec ses axes, travaille en lien avec les partenaires.
- Cette approche permet :
- De travailler l'autonomie et l'insertion par un autre biais et de sortir du positionnement de référent individuel
- de développer le travail en partenariat sur des thématiques précises.

### Notre pratique :

- L'utilisateur travaille son projet personnalisé avec les deux membres du binôme
- Ce binôme composé de professionnels ressources avec des modes d'interventions spécifiques évite la rupture de prise en charge (congé, maladie...), la relation duelle, l'isolement du professionnel dans sa pratique.
- Le binôme est *porteur du projet* d'accompagnement du résident, de son évaluation et de son actualisation.
- Le binôme est *garant des valeurs associatives* auprès des partenaires internes ou externes du résident.

## La notion de référence au sein du CHRS

### Les activités principales du binôme

Recueil et analyse d'informations sur la personne, prise en compte de l'ensemble des observations, analyses des professionnels de l'équipe, afin de définir les modalités et les moyens d'accompagnement internes ou externes les plus adaptés.

Synthétisation et centralisation des informations sur l'utilisateur au sein de différents supports.

Suivi hebdomadaire du résident lors d'entretiens en face à face.

Répartition des axes de travail dans le binôme à partir du projet personnalisé de l'utilisateur

Présentation en équipe du projet personnalisé de l'utilisateur afin de clarifier l'éventualité d'une intervention d'autres membres de l'équipe.

Prise de contact, mise en lien et/ou accompagnement de la personne vers des partenaires internes ou externes.

Transmission d'informations permanente entre le résident, l'équipe, les partenaires.

Présentation du résident et portage de son contrat d'accompagnement aussi bien au sein du CHRS qu'avec des partenaires.

### Ses réalisations

Ecrits professionnels

Ouverture et renseignement du dossier du résident sous format papier et informatique.

Présentation à l'équipe du projet personnalisé, de son bilan et avenant à 4 mois

Synthèse d'entretiens

Fiche relais départ en vacances

Echanges oraux avec l'utilisateur, les professionnels, les partenaires.

### Les moyens et ressources nécessaires à son action

- Matériels : Téléphone, bureau, ordinateur, véhicule, internet, fax.
- Organisationnels : Temps pour effectuer les entretiens avec le résident, les partenaires...
- Humains : Equipe pluridisciplinaire CHRS, siège social, partenaires internes et externes.
- Méthodologiques : formations internes et externes.

**# TousActeurs**



LA METHODOLOGIE DE L'ACTION

## 2.4 – CONCERTATION ET PARTICIPATION DES USAGERS

## ► Une réflexion permanente sur la concertation et participation des résidents

L'équipe s'interroge et interroge régulièrement les usagers sur les « outils » à mettre en place permettant une réelle participation des usagers.

L'objectif est de :

- Permettre une liberté et une équité de parole à chacun,
- Développer la prise de conscience que la réflexion collective permet d'actionner le pouvoir d'agir sur son propre environnement
- Favoriser une participation dans l'intérêt de tous.

## ► Une instance régulière et organisée : réunion des résidents « quoi de neuf à sésame ? »

### ▪ Les participants :

L'ensemble des usagers de Sésame sont invités à ce temps d'échange que nous proposons dans un cadre horaire permettant à chacun d'y participer

### ▪ La fréquence :

une fois par mois paraît être un rythme correspondant aux attentes des usagers

### ▪ La finalité :

impliquer- échanger-proposer - se responsabiliser- participer- être acteur

### ▪ Le déroulement :

Cette instance permet aux usagers de se connaître, elle facilite la rencontre, elle se veut conviviale. Tous les usagers sont conviés, un professionnel est présent, il reprend le compte rendu du précédent groupe d'expression, il sollicite l'expression des besoins de chacun en termes d'actions collectives, peut faire des propositions et donne des informations générales concernant l'établissement

Ce professionnel sollicite l'implication des usagers en termes d'animation, d'organisation de ces temps d'échanges

### ▪ Les effets et les impacts

Elle favorise le lien social, permet une expression individuelle et commune sans instaurer une hiérarchie, permet de régler des difficultés liées au quotidien, elle participe au renforcement de la confiance en soi.

# Les autres formes de participation des usagers

Appel à l'expression des usagers sur le fonctionnement de l'établissement :

- ▶ Participation à l'amélioration de la qualité de l'accueil : au moment de la signature du contrat de séjour un questionnaire anonyme est remis à la personne au sujet de la qualité de l'accueil mis en œuvre par l'établissement. Au cours de l'année d'autres questionnaires sur d'autres thématiques seront proposés.
- ▶ Elaboration d'un questionnaire sur le règlement de fonctionnement (au moment de la révision du règlement)
- ▶ Boîte à idées : elle est mise à disposition des personnes pour pouvoir y déposer idées, réclamations...
- ▶ Réclamation et plaintes : un document est remis à chaque personne accueillie permettant d'avoir un support pour exprimer un désaccord, une plainte.
- ▶ La chef de service est disponible pour recevoir individuellement les personnes accueillies.



LA METHODOLOGIE DE L'ACTION

**2.5 - PROMOTION DE LA BIEN-ÊTRE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITEMENT**

*POLITIQUE PRÉVENTIVE, PROCÉDURE, MODALITÉS*

# Le respect du cadre de l'ANESM

## Notre définition de la bientraitance en lien avec la définition de l'ANESM

« La bientraitance est 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 à l'esprit **le risque de maltraitance**.  
Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance,  
ni à la prévention de la maltraitance.

La bientraitance se caractérise par **une recherche  
permanente d'individualisation et de personnalisation de la  
prestation**.

Elle ne peut se construire au sein d'une structure donnée  
qu'au terme **d'échanges continus entre tous les acteurs.** »

## Nos repères en lien avec ceux de l'ANESM

### Repère 1 - L'utilisateur co-auteur de son parcours

- Donner une réalité à la liberté de choix
- L'accompagnement de l'autonomie
- La communication individuelle et collective
- Un projet d'accueil et d'accompagnement défini et évalué

### Repère 2 - La qualité du lien entre professionnels et usagers

- Le respect de la singularité, fondement de l'intervention
- La vigilance liée la sécurité physique et le sentiment de sécurité des usagers
- Un cadre institutionnel stable

### Repère 3 - L'enrichissement des structures et des accompagnements par toutes les contributions internes et externes pertinentes

- Travailler avec l'entourage et respecter les relations de l'utilisateur avec ses proches
- L'articulation avec les ressources extérieures
- La promotion de l'expression et de l'échange des perspectives
- S'ouvrir à l'évaluation et à la recherche

### Repère 4 - Le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance

- Une promotion de la parole de tous les professionnels
- Une prise de recul encouragée et accompagnée
- Un projet d'établissement ou de service construit, évalué et réactualisé avec le concours des professionnels et garant de la bientraitance

	Notre pratiques/nos principes	nos repères
<p><b>Repère 1</b> <i>L'usager co-auteur de son parcours</i></p>	<p><b>Accompagner vers l'autonomie en recherchant un équilibre « Liberté-Protection »</b> Viser systématiquement l'autonomie dans tous nos accompagnements. Accompagner le développement des compétences de la personne en respectant son rythme</p> <p><b>Respecter la liberté de choix, d'expression, le rythme de la personne :</b> Favoriser l'échange, en respectant la discrétion de la parole déposée, en prenant en compte la parole de la personne accueillie sur son projet de vie, sur la vie de l'établissement. Le rappel des droits et libertés à l'usager renforce sa légitimité d'expression. La procédure d'admission et d'accueil permet d'accompagner l'intégration de façon progressive dans un premier temps en se centrant sur la personne et en lui donnant les moyens de s'exprimer individuellement, puis différemment par le biais du collectif du groupe d'expression, des activités collectives,...</p> <p>Le pôle de proximité donne la possibilité de communiquer de façon informelle à tout moment.</p> <p><b>La relation d'aide portée par le travail en binôme et la transversalité.</b> Le travail en binôme, et plus largement le travail d'équipe, évite l'isolement dans la pratique professionnelle.</p> <p><b>Une posture professionnelle rassurante :</b> prendre le temps, être posé, concentré, écouter, rassurer, cadrer, valoriser, ne pas être dans le jugement, être en position d'ouverture vis-à-vis de la différence de l'autre. Le rappel du secret professionnel est rassurant et favorise le lien avec les professionnels.</p> <p><b>Gérer le refus d'accompagnement :</b> Avec patience et acceptation de ce refus : en ayant pris soin de poser le cadre de l'accompagnement dès l'accueil, de respecter la temporalité de la personne, faire intervenir un tiers dans la relation, prendre le temps de créer le lien de confiance, prendre le temps de connaître la personne et ses aspirations, l'amener à se questionner et à vérifier la possible concrétisation de son projet, rechercher les solutions ensemble pour que la personne mette du sens à l'accompagnement proposé, changer de référent si la situation est réellement bloquée, faire appel à l'équipe pour y voir plus clair.</p>	<p>Loi 2002-2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charte des personnes accueillies</li> <li>• BPP ANESM</li> <li>• PP revu et partagé régulièrement</li> <li>• Projet associatif</li> </ul>

	Nos pratiques/nos principes	Nos repères
<p><b>Repère 2</b> <i>La qualité du lien entre professionnels et usagers</i></p>	<p><b>Respect de la personne et de sa singularité</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Soigner la qualité de l'accueil (individuel, préparé ...encadré par une procédure)</li><li>• Non jugement, bienveillance envers les usagers</li><li>• S'adapter à la temporalité et au potentiel de la personne</li><li>• rester équitable et juste</li><li>• La cohérence dans la prise en charge par les professionnels,</li><li>• l'équilibre entre le travail de distance et l'empathie nécessaire</li><li>• l'évolution de notre savoir être avec l'usager est renforcé par les échanges informels, les réunions d'équipe, l'analyse de pratiques, la formation.</li></ul> <p><b>Ecoute des personnes accueillies</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Empathie</li><li>• Prendre en compte la personne et sa parole</li><li>• Prendre en compte les situations de conflit les gérer</li></ul>	<p>Loi 2002-2</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Charte des personnes accueillies</li><li>• BPP ANESM</li><li>• PP revu et partagé régulièrement</li><li>• Projet associatif</li></ul>

	Nos pratiques/nos principes	Nos repères
<p><b>Repère 3</b> <i>L'enrichissement des structures et des accompagnements par toutes les contributions internes et externes pertinentes</i></p>	<p><b>Loi 2002-2</b> <b>Les recommandations de l'ANESM</b> « Repérage et accompagnement des situations de ruptures dans les parcours des personnes accueillies en centre d'hébergement et de réinsertion sociale » « Les attentes de la personne et le projet personnalisé »</p> <p><b>En pratique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser le maintien des liens familiaux (encadrés par des procédures)</li> <li>- Favoriser le lien social par l'autorisation de visites de personnes extérieures (encadrées par un règlement)</li> <li>- Favoriser le lien social avec l'environnement extérieur (informations, propositions de sorties individuelles ou collectives ...)</li> </ul> <p>Ouverture aux bénévoles, invitation de partenaires,</p> <p>Mutualisation des compétences : uniquement avec les autres services et établissements de l'ACAL</p> <p>Participation à des projets d'autres associations</p>	<p>Le travail en réseau et en partenariat</p> <p>La veille sociale et juridique</p> <p>L'analyse des rapports d'activité</p> <p>Le suivi de notre plan d'action d'amélioration de la qualité</p>
<p><b>Repère 4</b> <i>Le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance</i></p>	<p>Ethique</p> <p>Analyser nos pratiques professionnelles, la régulation</p> <p>Formation</p> <p>Travail en binôme</p> <p>Réunion d'équipe avec participation des surveillants de nuits</p> <p>Groupe de travail transversaux inter-établissements</p> <p>Ecoute de la chef de service</p>	<p>Le plan de formation</p> <p>Les colloques</p> <p>L'analyse de pratiques</p> <p>La culture du travail d'équipe</p>

## Nos actions en faveur de la bientraitance

La politique préventive à l'égard de la maltraitance

**Informations** des personnes accueillies sur leurs droits fondamentaux  
**Formations des professionnels et groupes de réflexion associatifs** (ex : le secret professionnel)  
**Veille juridique**

La procédure de signalement en vigueur

**Information** des personnes accueillies et des personnels sur la procédure au sein du CHRS et de l'association  
 Respect des textes (ex : signalement, IP, alerte médecine du travail...)  
 Protection des personnes et soutien aux victimes  
 Saisie de la responsable qualité et les membres du CHSCT  
 direction et CA constitue une cellule de crise

La politique en matière de bientraitance

**Informations et affichage des droits et libertés de la personne accueillie**

**Développement des compétences des professionnels par la formation, les ateliers transversaux, la mutualisation des compétences** (positionnement professionnel, Les violences et personnes victimes de violence....)  
 communication relationnelle,

**Dispositions managériales:** Analyse de pratiques- Réunions d'équipe-Entretien professionnel-Groupes de travail



Centre d'hébergement et  
de réinsertion sociale  
**SESAME**

Projet d'établissement  
2018-2023



## **PARTIE 3**

# **LE PILOTAGE DE L'ACTIVITE DYNAMIQUE COLLECTIVE ET COORDINATION**

## L'organisation de l'activité

### Permanence et continuité de service



Elle est assurée 24h/24h toute l'année par un ou plusieurs professionnels : dans la mesure du possible nous doublons les professionnels le samedi.  
Astreinte des cadres par roulement : en cas de problème les professionnels peuvent joindre de jour comme de nuit un cadre.

### Organisation des espaces temps de travail



Le travail d'équipe est rythmé par l'accompagnement individuel des usagers et la vie collective de l'établissement, il s'organise en 3 pôles :

- Le pôle social est, pour les référents administratifs sur un rythme d'horaires de bureau favorisant les contacts avec les partenaires et les usagers et l'accompagnement social. Pour l'aspect éducatif/vie quotidienne il est sur des rythmes « décalés » favorisant les rencontres dans des moments spécifiques (repas, sorties le samedi etc. ...)
- Le pôle de proximité : ces professionnels de jours comme de nuit veillent au bon fonctionnement de l'établissement au regard de la qualité de la vie individuelle de chaque usager et collective dans l'établissement.
- Le pôle administratif

### ■ Outils d'analyse et indicateurs

- Tableau de bord financier et d'occupation de la structure

Le suivi régulier de quelques Indicateurs importants :

- ✓ Liste d'attente SIAO
- ✓ Service orienteurs
- ✓ durée de séjour,
- ✓ Taux d'employabilité
- ✓ contexte d'accueil,
- ✓ modalités de sortie,
- ✓ évènements indésirables
- ✓ Signalement d'enfants en danger
- ✓ Taux d'accès au logement autonome et adapté



- Le rapport d'activité contient un bilan quantitatif mais aussi qualitatif alimenté par les professionnels du pôle social et de proximité, il est rédigé chaque année. Il est présenté par la chef de service en assemblée générale.

## Amélioration continue et qualité des services rendus

### Les évaluations internes et externes

- Evaluations interne réalisée tous les 5 ans et externe tous les 7 ans : suivi du plan d'action entre deux évaluations internes.
- Pour sésame le rapport pour l'évaluation interne a été réalisé en octobre 2017, pour l'évaluation externe en mars 2019.

### La démarche qualité de l'ACAL

Elle vise à partager et développer un socle de compétences au service de la pertinence de l'accompagnement proposé.

L'ACAL dispose d'une responsable qualité qui a pour fonction de :

- Harmoniser les bonnes pratiques professionnelles entre les établissements et services de l'ACAL
- Ateliers transversaux interservices / établissements (ex: participation des usagers, projet personnalisé, insertion professionnelle, insertion par le logement... )
- Diffuser et actualiser les outils de la prise en charge (ex : outils 2002-2)
- Accompagner certains établissements à formaliser leurs pratiques (ex: projet d'établissement ...)
- Co-piloter l'évaluation interne des établissements et services avec le cadre du service/établissements.

### Le développement des compétences via :

- Le plan de formation : en interne et externe, elle vise à élaborer un corpus conceptuel à partir d'apports théoriques mais aussi de notre pratique empirique
- **L'analyse de pratiques mensuelle et temps de régulation**



L'analyse des pratiques professionnelles permet aux membres de l'équipe d'avoir une instance spécifique permettant de prendre du recul sur ses pratiques et de les améliorer.

Cette analyse des pratiques se déroule une fois par mois et est animée par une psychologue, cette intervenant extérieure peut proposer des temps de régulation.

## Les délégations au cadre de l'établissement

Le cadre est garant du fonctionnement de l'établissement et de la déclinaison du projet d'établissement.

En ce sens :

- Il contribue à l'élaboration et suit l'exécution budgétaire de l'établissement en lien avec la comptable de l'association.
- Il encadre l'équipe du CHRS et pilote la mise en place des accompagnements.
- Il intervient dans la signature des contrats de séjour et d'accompagnement personnalisés.
- Il assure des entretiens professionnels et individuels.
- Il anime les réunions hebdomadaires avec l'équipe du CHRS
- Il vise les écrits professionnels importants (ex: signalements, IP...)
- Il assure le déploiement du réseau partenarial.
- Il participe au commission SIAO.
- Il rend compte de l'activité de l'établissement aux financeurs.
- Il est membre du comité de direction de l'ACAL et participe au conseil d'administration.

## Le mode de management

Le mode de management au sein de l'établissement est un management participatif.

Un travail collaboratif avec l'ensemble des professionnels est organisé pour toutes les questions liées à l'organisation de la prise en charge, au fonctionnement collectif, à toutes difficultés rencontrées par l'équipe sur le collectif ou les situations.

Ce travail en intelligence collective permet de croiser des regards et de trouver des solutions nouvelles.

L'enjeu est de développer la confiance en soi, l'autonomie, la créativité et l'implication de chaque professionnel.

# Les modalités de coordination

Nos rythmes et rituels individuels et collectifs de l'équipe

68



Rites interindividuels

Point quotidien de transmission avec les veilleurs

Relais binôme de référence hebdomadaire

Entretien professionnel

Face à face  
Mails  
Téléphone  
Notes de services  
Cahier de liaison  
Cahier agents d'entretien

Point quotidien inter membre de l'équipe (informel)



Sujet de court terme (< 1 mois)

Réunion hebdomadaire d'équipe

Analyse de pratiques

Formations internes

Mails  
Notes de services  
Notes et compte-rendu  
DUP

Réunions projets d'établissement, ...



Sujet de moyen terme (> 3 mois)

Un cloud utilisateurs sésame : les outils éducatifs, informations, ordre du jour des réunions etc ...

Réunion mensuelle de fonctionnement et d'organisation

Groupe de travail déroulant le plan d'action d'amélioration de la qualité

Participations aux réunions transversales aux équipes de l'ACAL

Séance de co-développement pour les chefs de service

Repas de Noël de l'équipe

Vœux et AG de l'ACAL

Rites collectifs



# Les modalités de coordination : les réunions

69

## Les transmissions quotidiennes :

Ces transmissions s'établissent entre les différents professionnels, elles sont orales et écrites via le cahier de liaison, elles favorisent la compréhension des situations et un meilleur accompagnement des usagers.

### Réunion d'équipe hebdomadaire

- Objectifs :** **organisation de la semaine**  
Communication sur des généralités  
organisation des interventions à court terme  
Assurer le suivi des usagers  
Préparer, présenter les projets personnalisés des usagers et leur synthèse  
Ajuster les accompagnements et les actions de l'équipe  
Présenter les nouvelles situations  
Préparer les entrées et sorties des usagers  
Partager des informations institutionnelles et associatives
- Durée :** 3h30
- Fréquence :** Hebdomadaire
- Participants :** Chef de service, équipe socio-éducative, agent d'entretien en début de réunion, secrétaire de direction et ponctuellement comptable
- Animateurs :** chef de service ou coordinatrice
- Mode de communication :** Un ordre du jour disponible sur le cloud est alimenté par l'équipe en amont de la réunion, un compte rendu est réalisé par la chef de service et communiqué par mail

### Réunion ponctuelle

- Objectifs :** faire le point sur le rapport d'activité- révision des outils définir les objectifs de service
- Durée :** 1 à 3h en fonction des besoins
- Fréquence :** 1 fois par an minimum
- Participants :** Secrétaire de direction- pôle social-pôle de proximité- chef de service
- Animateurs :** Chef de service

### Réunion mensuelle de fonctionnement et d'organisation

- Objectifs :** Optimiser le fonctionnement collectif (colis alimentaire, réajustement du rôle du pôle de proximité ...)  
Analyser les accompagnements transversaux (référénts par thématique )  
réajuster ou élaborer de nouveaux outils  
Piloter l'activité (statistiques, tendances d'évolution...)
- Durée :** 2 heures
- Fréquence :** en fonction des besoins
- Participants :** Cadre de service, équipe socio-éducative
- Animateurs :** Cadre de service
- Mode de communication :** Compte-rendu de réunion

### Réunion trimestrielle avec les surveillants de nuit

- Objectifs :** faire le lien avec les surveillants de nuits sur :  
les situations, les points de fonctionnements, les planning
- Durée :** 1 à 3h en fonction des besoins
- Fréquence :** 1 fois par trimestre
- Participants :** Secrétaire de direction, surveillant de nuit, chef de service
- Animateurs :** Chef de service

### Rencontre trimestrielle

- Objectifs :** Elaborer les budgets et établir un suivi trimestriel
- Durée :** 1 à 3h en fonction des besoins
- Fréquence :** 1 fois par trimestre
- Participants :** direction chef de service comptable
- Animateurs :** direction

## Les modalités de coordination

Les outils et moyens d'échanges

Au-delà des réunions, nous disposons de différents supports d'échanges et d'information comme :

- **Les outils de liaison** comme les cahiers de liaison et les mails permettent aux professionnels d'avoir toutes les informations liées au quotidien.
- **Les notes de service** : la direction communique aux salariés des informations conventionnelles obligatoires, des rappels de bonnes pratiques afin d'améliorer l'organisation institutionnelle.
- **L'affichage DUP** dans la salle de pause liées aux informations du siège, DP, planning, procédures et numéros d'urgence.
- **Le Cloud**: accessible à tous les salariés de l'association
- **Le cloud utilisateurs Sésame** : regroupant les outils éducatifs, des informations, ordre du jour des réunions, tableau de suivi des PP etc. ...

Il est à noter aussi que certains échanges se font de manière orale sur des **temps informels**. Ces temps permettent de réaliser des transmissions d'informations au sein de l'équipe, complémentaires à celles notées dans les outils de liaison.



**Centre d'hébergement et  
de réinsertion sociale**

Projet d'établissement  
2018-2023

## **PARTIE 4**

# **LES RESSOURCES ET MOYENS NECESSAIRES À L'ACTION**

## Développement des compétences et formation

### Plan de développement des compétences

Le plan est élaboré à partir :

- Des orientations associatives liées aux évolutions politiques, stratégiques et organisationnelles
- Des entretiens professionnels
- Des souhaits individuels des salariés

Une attention particulière est portée sur la professionnalisation et la sécurisation des parcours en permettant à chaque salarié de bénéficier de formation certifiante sur un poste qu'il occupe. Ce plan est présenté et validé par la DUP.

### Favoriser l'employabilité locale

### Echanges et transferts de compétences internes

Conformément au Projet associatif, le déploiement de l'association et de nos activités est basé sur une organisation apprenante. Au-delà des apports théoriques et méthodologiques externes, nous avons souhaité mettre en place différentes occasions d'apprendre ensemble à partir de nos pratiques, de nos vécus. L'objectif est de :

- Consolider certains acquis théoriques
- Faire de nos références des références communes
- Donner des outils supplémentaires tant au niveau pratique que sur le positionnement professionnel.
- Permettre une réflexion groupale autour du vécu et de l'expérience des professionnels
- Pouvoir se décaler et changer de point de vue, croiser les regards.

### C'est en ce sens que :

- ✓ Nous participons aux **groupes de travail inter-établissements** sur des thématiques spécifiques et transversales aux établissements et service de l'ACAL.
- ✓ Nous sollicitons régulièrement nos partenaires sur des situations communes afin de croiser nos regards. (MSP, CMP et CMPE ...)
- ✓ Nous invitons régulièrement des partenaires pour une meilleure connaissance mutuelle (pôle emploi, APEX, avocats, etc. ...)

- **Déclinaison de la politique RH associative**

Le CHRS est doté de personnels qualifiés gérés en référence aux accords de branche de Nexem et en référence à l'accord d'entreprise sur l'aménagement du temps de travail prévoyant l'annualisation.

- Nous travaillons à partir du projet d'établissement à définir les compétences nécessaires pour adapter l'organisation du travail à la mission qui nous incombe.

- Chaque professionnel dispose d'une fiche de poste récapitulant ses principales missions

- **Recrutement**

Lorsqu'un poste est à pourvoir, un appel à candidature est effectué en interne puis en externe via pôle emploi.

L'assistante RH effectue un premier tri et les cv sont remis à la chef de service.

Les candidats sont contactés par l'assistante RH .

Une commission d'embauche dotée d'une grille d'entretien est mise en place pour chaque recrutement. Elle est composée de :

Pour les recrutements de professionnels services généraux : Cadre de l'établissement et assistante RH.

Pour les emplois socio-éducatifs : Cadre de service, directrice de l'ACAL, assistante RH.

Cette commission s'appuie sur une grille d'entretien et de sélection pour choisir le candidat le plus adapté au poste.

## Accueil des stagiaires

Partie intégrante de notre projet, il remplit une triple fonction :

- offrir aux stagiaires l'opportunité de s'exercer à une pratique éducative accompagnée
- transmettre les façons d'être, de faire et les valeurs auxquelles nous sommes attachés,
- travailler sous des regards neufs, qui nous permettent de réinterroger nos pratiques

Chaque année, nous accueillons en moyenne 3 stagiaires se préparant au métier moniteur-éducateur, assistant(e) de service social, AES, CESF ....

**Les entretiens professionnels :** pour l'ensemble des salariés tous les 2 ans : cet entretien est planifié avec chaque salarié et son responsable hiérarchique.

## L'accompagnement à la mobilité interne / externe

La mobilité interne ou externe est abordée lors des entretiens professionnels.

Il est possible pour chaque salarié de réaliser un stage d'immersion dans d'autres établissements.

De plus, le service RH peut accompagner un salarié pour repérer les dispositifs qui peuvent être mobilisés pour son projet de mobilité.

## // La prévention des risques professionnels

Chaque année nous organisons de nombreuses formations sécurité (incendie, SST, évacuation...)

De plus, notre DUERP est en cours de révision et permet de définir les situations à risques et les actions à mettre en œuvre.

## // Le dialogue social

Chaque mois, la DUP se réunit avec l'employeur représenté par un membre du Conseil d'administration et la Directrice.

Un délégué syndical est également représenté au sein de notre association.

C'est une instance d'échanges et d'information concernant le fonctionnement des établissements et services et les orientations de l'association.

Le personnel est informé des décisions par l'affichage de compte-rendu et par mail.

## ► La gestion du dossier de l'utilisateur

Le dossier de l'utilisateur est classé et rangé dans un lieu sécurisé afin de préserver la confidentialité de chaque dossier. Tous les documents concernant les résidents sont archivés après leur départ.

L'utilisateur peut y avoir accès à tout moment et récupérer tous les documents le concernant sous réserve d'en faire la demande comme il l'est stipulé dans le règlement de fonctionnement du CHRS.

Conformément à la législation, le dossier du résident est archivé sur l'établissement pendant 2 ans.

## ► Gestion administrative

- Elle est gérée en étroite collaboration avec le siège par la secrétaire de direction et la chef de service.
- Les principales activités administratives portent sur :
- la saisie mensuelle de l'activité de l'établissement
- la gestion du logiciel de planification du temps de travail
- La transmission des éléments de salaire
- La préparation des contrats de travail
- Les commandes et le lien avec les fournisseurs
- Le lien avec le SIAO concernant les entrées et sorties
- L'établissement des statistiques
- La préparation du rapport d'activités

## ► Gestion comptable et budgétaire :

la spécificité de sésame est d'avoir une comptable sur site en charge de tous les budgets liés au CHRS cette activité s'effectue en lien avec le service comptable du siège :

La Chef de service autorise la dépense conformément au budget établi avec la Direction. Les devis, factures sont réceptionnés et contrôlés par la secrétaire et ensuite transmis à la comptable et à la Chef de service pour validation.

La comptable est en charge des contrôles de l'engagement des dépenses , de l'enregistrement des factures, du suivi des dépenses.

Les budgets sont élaborés par la comptable en collaboration avec la Chef de Service qui justifie les dépenses engagées et la projection d'un nouveau budget au regard du déploiement de l'activité. La proposition budgétaire est ensuite transmise à la Directrice pour modification et finalisation.

# La gestion logistique et matérielle

## Gestion des véhicules

La gestion des 2 véhicules est assurée au quotidien par l'agent du bâtiment (carburants, nettoyage..), il gère le suivi des contrôles techniques.

## Entretien des locaux

- L'hygiène des locaux est assurée quotidiennement par nos 2 agents d'entretien.
- L'entretien du bâtiment (parties collectives, logements, bureaux) est assuré par l'agent du bâtiment.

## Sécurité et protection des locaux

- L'agent du bâtiment est chargé, en lien avec le chef de service technique de l'ACAL et la chef de service du CHRS, de la tenue des registres, du suivi des contrôles de sécurité et du bon fonctionnement du matériel et installation .
- La secrétaire de direction fait le lien avec notre compagnie d'assurance en cas de sinistre, elle gère les demandes de devis, et les interventions des différentes entreprises.

## // Les équipements internes et externes

Tous les studios et logements du CHRS sont équipés en mobiliers et équipements de première nécessité.

Au sein du CHRS Sésame, trois espaces laverie sont à la disposition des usagers.

Nos locaux ne nous permettent pas de mettre en place une salle de convivialité cependant la salle de réunion peut être ouverte à la demande des usagers.

Pendant la période estivale, la cour aménagée permet aux usagers de se rencontrer à tout moment de la journée.

Seule une petite salle de « loisirs » est destinée à la détente et la convivialité de petits groupes.

Une salle informatique dotée de trois ordinateurs permet l'accès au numérique.

## La gestion de l'information

- Gestion et exploitation des données
  - Le siège est en charge de la centralisation des échanges avec l'Association, mise à jour du site internet, mise à jour du Cloud (base de données accessible aux membres du bureau, aux cadres et salariés distinctement).
  - Il est aussi en charge de la mise à jour de plaquettes à destination des salariés, des stagiaires ou des partenaires extérieurs.
  - En interne , sur le CHRS, nous utilisons le cloud utilisateurs qui représente une base commune dans laquelle se trouve l'ensemble de nos travaux et outils.
  - Chaque salarié et pôle de salariés bénéficie d'une adresse e-mail.
- // Sécurité et confidentialité (RGDP)



**Centre d'hébergement et  
de réinsertion sociale**

Projet d'établissement  
2018-2023

## **PARTIE 5**

# **LES PERSPECTIVES DE L'ÉTABLISSEMENT**

# Nos instances de prospective et de veille stratégique

79

## ► // Modalités de veille

Notre veille est effectuée de différentes manières :

- La participation de certains membres de l'équipe à des formations, colloques, conférences.
- La consultation de documentations spécialisées
- Notre adhésion à la FAS qui nous permet de bénéficier d'une veille sectorielle.
- Une veille sociale animée par l'assistante de service social et/ou la chef de service.

## ► // Réactivité aux évolutions et capacité à répondre à des appels à projet

- Notre action vise à répondre au mieux aux besoins du public accueilli mais plus largement d'affirmer notre positionnement dans le champs de l'inclusion sociale.
- Les orientations politiques actuelles ne sont pas des plus optimistes pour les CHRS.
- En effet les dotations budgétaires des CHRS tendent à diminuer et les politiques actuelles s'orientent vers l'accroissement du logement d'abord.
- Pour autant les problématiques des publics CHRS sont toujours aussi multiples, ce qui induit des durées de séjour plus longues afin de favoriser la sécurisation des parcours des personnes.
- Le déploiement des dispositifs de logements intermédiaires vient réaffirmer la place des CHRS auprès des personnes les plus exclues.
- Ces constats nous amènent à nous réinterroger sur les modalités de prises en charge et renforcent notre volonté de privilégier notre travail de partenariat /réseau avec financeurs et acteurs de terrains.
- Enfin ils nous poussent à rechercher en parallèle des financements d'actions supplémentaires pour la prise en charges de problématiques de plus en plus complexes et prégnantes ( ex plan pauvreté/santé).

## **PÉRENNISER ET RENFORCER LA SPÉCIFICITÉ DE NOTRE ACTION NOTRE POSITIONNEMENT SUR LE TERRITOIRE ET NOTRE CREATIVITE**

### **Nos atouts\* :**

Notre localisation : seul établissement existant en Conflent, une réponse personnalisée par le biais de 3 types d'accueil (CHRS-stabilisation-urgence)  
Equipe pluridisciplinaire soudée et compétente, investie, autonome  
Notre professionnalisme  
La satisfaction des résidents  
Des Valeurs communes, partagées

### **Nos axes de travail**

**AXE 1 –Diversifier, améliorer les modalités de prise en charge et de sortie des publics relevant du CHRS**

**AXE 2 – réorganiser, optimiser, et développer l'axe santé**

**AXE 3 -Développer les relations partenariales - la communication avec nos partenaires**

**AXE 4 – développer la participation des usagers**

**AXE 5 –Rester en veille sur les évolutions sociales, réglementaires, territoriales impactant les usagers des CHRS**

# Élaboration d'un diagnostic partagé avec les partenaires

Nous avons organisé une demi-journée de travail le 11 juin 2019 avec nos partenaires lors de laquelle :

- Une présentation de la démarche de réécriture du Projet d'établissement a été réalisée
- Des tables rondes ont été organisées autour de 4 thématiques pour établir un diagnostic partagé et ajuster notre plan d'action respectif :
  - ❖ La parentalité
  - ❖ l'emploi
  - ❖ La santé
  - ❖ Les projets territoriaux sur la question du relogement
- ❖ Les professionnels participants : conseil départemental (DASAD, MSP Conflent, UDPI) , l'ARS, l'équipe mobile hépatite, l'habitat jeunes, le SAMSAH de Prades, l'éducation nationale, la DDCS le CCAS de Prades, des professionnels de l'ACAL
- ❖ Deux usagers ont témoigné sur leur parcours

Les pistes dégagées avec nos partenaires ont été intégrées au plan d'actions suivant :

## NOTRE PLAN D' ACTIONS

82	Thèmes	Actions	Pilote	Délai
<b>AXE 1 –Diversifier, améliorer les modalités de prise en charge et de sortie des publics relevant du CHRS</b>				
	Améliorer le soutien à la parentalité des familles accueillies	<p>1.1 - Mettre en place un groupe de travail permettant une organisation du soutien à la parentalité avec les moyens existants</p> <p>1.2 Elaborer un projet de développement du soutien à la parentalité à partir du recensement des besoins sur les 3 dernières années. Renforcer la collaboration avec l'ASE Mise en place d'ateliers transversaux interne à l'ACAL autour de la question de la parentalité Renforcer le lien avec les établissements scolaires</p>	Réfèrent parentalité CDS	2019/2022
	Améliorer l'accompagnement vers l'emploi et/ou la formation	<p>1,3 – formaliser d'avantage l'action accompagnement lié à l'emploi, en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- développant le partenariat (face, pôle emploi, MLJ, conseiller CER....)</li> <li>- Tenter de lever les freins liés à la mobilité</li> <li>- - s'informer régulièrement sur les actions de formation</li> <li>- Développer l'accès au bénévolat des usagers</li> </ul>	Réfèrent emploi	2019/2020
	Envisager l'avenir au regard du plan quinquennal du logement d'abord	<p>1.4 – évaluer la plus-value de nos 2 appartements en sous location</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prospecter et valoriser la sous location à baux glissant auprès des bailleurs privés</li> <li>- mobiliser les bailleurs sociaux principaux du Conflent autour de la mise en place d'un projet de sous location en vue d'établir un véritable plan d'action de relogement.</li> <li>- mettre l'accent sur le relogement des jeunes en se rapprochant des partenaires spécifiques (MLJ, habitat jeunes)</li> <li>- mobiliser les élus en vue de travailler en partenariat sur la question du logement social et plus largement celle du logement d'abord plus particulièrement à Prades</li> <li>- préparer une structuration de l'organisation de ce service en vue de son développement</li> <li>- Développer des ateliers logements pour travailler la question du relogement avec les ménages</li> </ul>	CESF CDS	2020/2021

# NOTRE PLAN D' ACTIONS

83

Thèmes	Actions	Pilote	Délai
<b>AXE 2 – réorganiser, optimiser, et développer l'axe santé</b>			
Repenser la prise en charge santé et son volet prévention	2.1 Prioriser les interventions et leur organisation à partir de l'évolution des conventions et du financement dédié au poste d'IDE	Cds infirmière	2019/2020
Adosser au CHRS, aux places d'urgence et de stabilisation, des LHSS	2.2 Etude de faisabilité de l'implantation de lits halte soins santé au sein du centre d'hébergement.	Cds Directrice	2020/2021
<b>AXE 3 -Développer les relations partenariales - la communication avec nos partenaires</b>			
Se faire connaître sur notre territoire, faire tomber les représentations	3.1 Organiser des journées portes ouvertes permettant à nos financeurs, prescripteurs, partenaires : - De visiter les locaux et aussi de rencontrer des personnes accompagnées ou ayant été accompagnées par le CHRS - De connaître le travail réalisé - De rencontrer des usagers	L'ensemble de l'équipe	2019/2020
Être force de proposition d'actions partenariales dans différents domaines Participer à des actions proposées par nos partenaires	3.2 Monter des actions citoyennes (ex : environnement) Poursuivre des actions de prévention en lien avec la santé Poursuivre et ouvrir les actions en lien avec le budget et le logement	Monitrice éducatrice Infirmière CESF	2019/2020
Développer une organisation partenariale solide avec la MSP du Conflent	3.3 A partir d'éléments qualitatifs et quantitatifs, des besoins de nos services respectifs, mettre en place des temps de travail fixes sur les modalités de partenariat et de travail en réseau.	CDS AS coordinatrice	

Thèmes	Actions	Pilote	Délai
<b>AXE 4 – développer la participation des usagers</b>			
Révision des outils	4.1 mettre à jour nos outils régulièrement en sollicitant la participation des usagers avec comme priorité le règlement de fonctionnement et le livret d'accueil Valoriser le travail en binôme : social/médical Développer le travail avec les médecins libéraux Organiser des rencontres avec nos partenaires de santé	Monitrice éducatrice CDS	
Être inventif en terme d'accompagnement et de participation des usagers	4.2 Rencontrer d'autres CHRS pour partager, échanger sur les pratiques et les modes d'accompagnement et de participation à la vie de l'établissement	Monitrice éducatrice	
<b>AXE 5 –Rester en veille sur les évolutions sociales, réglementaires, territoriales impactant les usagers des CHRS</b>			
Connaissance et anticipation des évolutions des politiques publiques.	5.1 Développer la veille sociale Participer aux instances de réflexion et d'expérimentation	Coordinatrice et CDS	2019-2024

2019

2020

2021

2022

2023

Comité de suivi

85

AXE 1

Action 1.1

Action 1.2

Action 1.3

Action 1.4

AXE 2

Action 2.1

Action 2.2

AXE 3

Action 3.1

Action 3.2

Action 3.3

AXE 4

Action 4.1

Action 4.2

AXE 5

Action 5.1

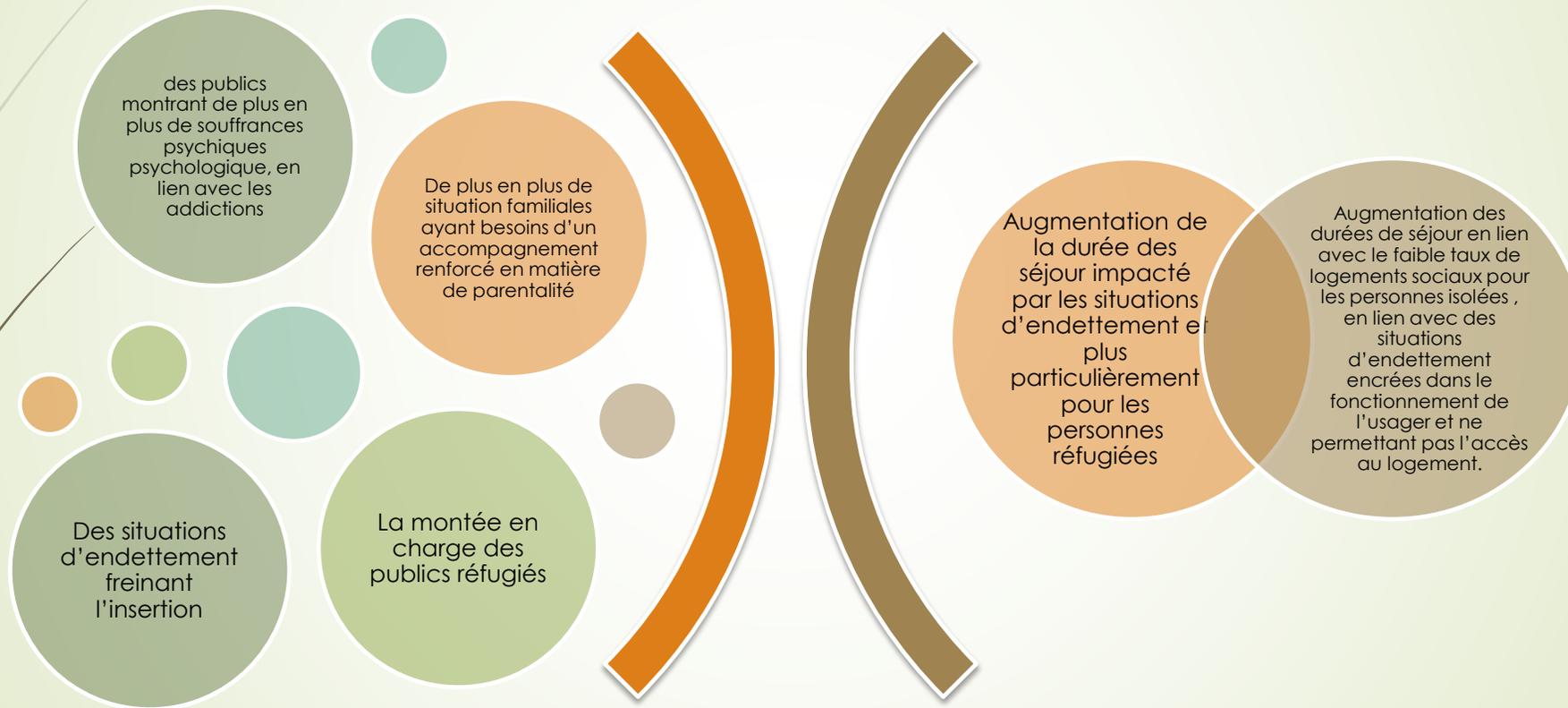


**Centre d'hébergement et  
de réinsertion sociale**

Projet d'établissement  
2018-2023

**ANNEXES**

# Les évolutions de nos publics et de la prise en charge

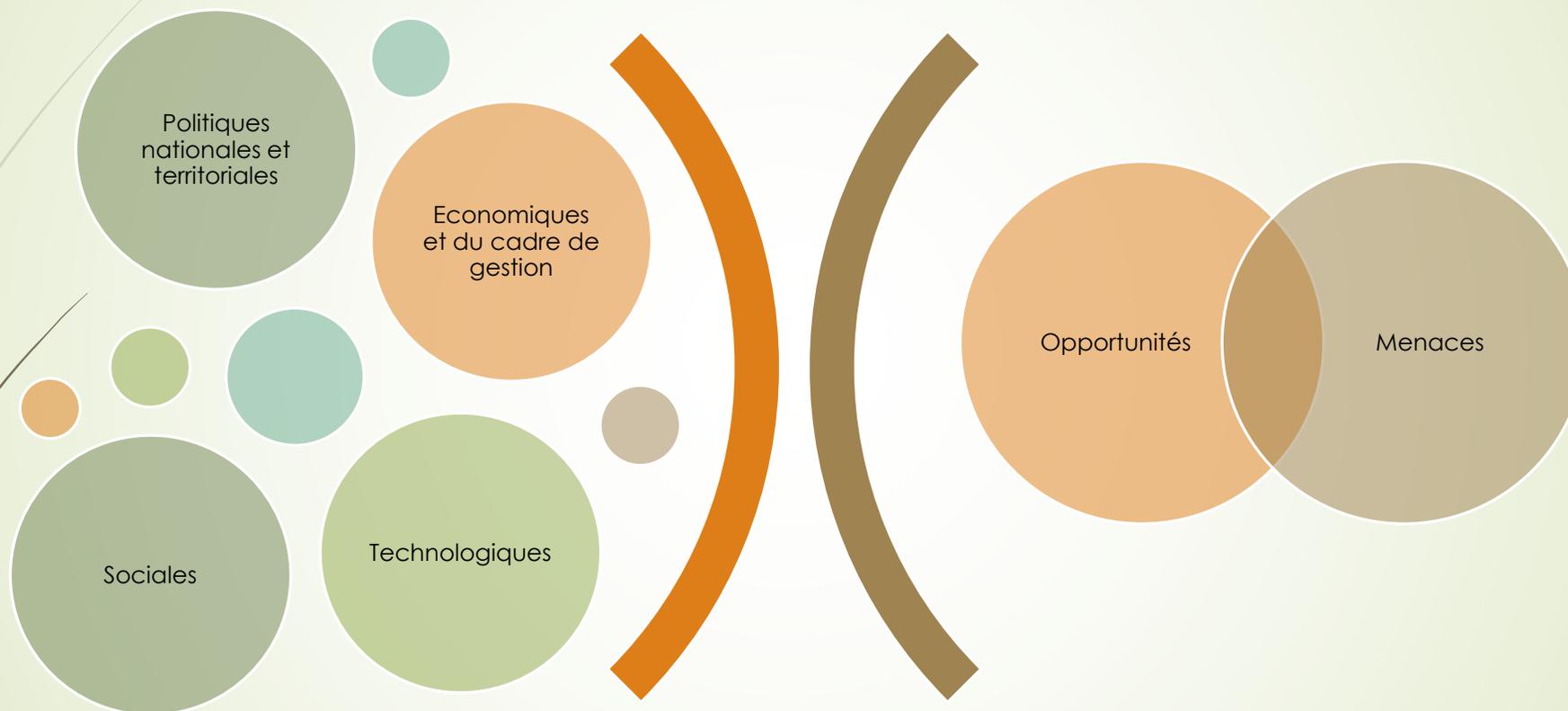


Les évolutions des problématiques des usagers

Les impacts sur la prise en charge

# Les évolutions de notre environnement

Les impacts potentiels des politiques, économiques, sociales, technologiques



**Les évolutions perçues  
de notre environnement**

**Les impacts potentiels  
sur le CHRS**

Evolutions		Opportunités pour le CHRS	Menaces pour le CHRS
POLITIQUES NATIONALES	<b>LOI ELAN &amp; Plan « logement d'abord »</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Création de nouvelles infrastructures ou développement de certains types d'établissements et services (ex : ACT)</li> <li>⇒ Création de HLM sur la ville de Prades</li> <li>⇒ Augmentation et diversification des dispositifs de sortie du CHRS</li> <li>⇒ Développement de nouvelles pratiques et postures professionnelles liées à l'accompagnement « hors les murs »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Accès favorisé au parc HLM des publics mal logés <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Orientation des publics présentant de gros risques locatifs vers IML</li> <li>✓ Diminution de l'accompagnement global des personnes : ciblage uniquement sur le relogement autonome</li> <li>✓ Moins de diversité des publics au sein du CHRS</li> <li>✓ Disparition de certains postes (ex: veilleurs de nuit) par le développement de prise en charge « hors les murs »</li> </ul> </li> </ul>
	<b>Réformes gouvernementales rapides</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Difficultés des professionnels à suivre les réformes</li> <li>⇒ Décalage entre la publication des lois et le temps de mise en place concrètes dans les administrations = lenteur de mise en œuvre</li> </ul>
	<b>Volonté de réduire les aides sociales (APL, assurance chômage...)</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Difficultés à reloger les personnes par manque de ressources et aides financières</li> <li>⇒ Stigmatisation des personnes précaires</li> </ul>
	<b>Garantie jeune</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Développement de l'accompagnement social et professionnel des jeunes</li> </ul>	
	<b>Loi travail</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Dialogue social plus complexe = Création d'un CSE, Disparition des CHSCT, nouveaux thèmes de négociation</li> </ul>
	<b>Sécurité des biens et des personnes</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Une multiplicité de protocoles et mesures de sécurité qui sont des freins à la créativité</li> </ul>
POLITIQUES TERRITORIALES	<b>Schéma des solidarités 2018 - 2021</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Accroissement et priorisation de l'accueil et de l'accompagnement de femmes victimes de violence</li> <li>⇒ Développement des réseaux liés à l'accompagnement à la parentalité</li> </ul>	
	<b>PDALHPD 66 2017-2023</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Augmentation de dispositifs pour des publics spécifiques (réfugiés, sortant de prison, femmes victimes de violence, femmes isolées avec enfants, jeunes sortants de l'ASE)</li> <li>⇒ Développement des réseaux liés à l'accompagnement social, hébergement, logement</li> </ul>	

Evolutions		Opportunités pour le CHRS	Menaces pour le CHRS
ECONOMIQUES ET DU CADRE DE GESTION	Réduction des dépenses publiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Recherche de mutualisation de moyens avec d'autres établissements</li> <li>⇒ Développement du tissu social de l'environnement du CHRS = « Unir nos forces »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Baisse des budgets des CHRS <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Perte de certains postes</li> <li>✓ Externalisation de certains services (cuisine/maintenance)</li> <li>✓ Réduction des moyens d'accompagnement</li> <li>✓ Diminution de la formation</li> <li>✓ Sélection de logement en diffus « bas de gamme » dans des quartiers défavorisés aux loyers les plus bas</li> </ul> </li> <li>⇒ Recherche de mécénats <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Perte d'indépendance</li> <li>✓ Recherche de résultats et de productivité</li> </ul> </li> </ul>
	Poursuite du regroupement des associations	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Evolution des services et des expertises au sein de l'ACAL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Perte de ressources partenariales en interne et en externe</li> <li>⇒ Uniformisation</li> <li>⇒ Déshumanisation du travail social</li> </ul>
SOCIALES	Développement de l'extrême droite		<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Stigmatisation des publics accueillis = moins de moyens déployés par le CD, Agglo, Mairie</li> </ul>
	Développement de démarches participatives	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Développement de démarche de co-construction avec les salariés et les personnes accompagnées</li> </ul>	
TECHNOLOGIQUES	Digitalisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Un meilleur accès à l'information et aux services (ex : CAF, Impôts...)</li> <li>⇒ Reconnaissance de la précarité numérique =&gt; plus de moyens pour accompagner les personnes à s'approprier les outils informatiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Déshumanisation des relations par la perte d'interlocuteurs pour des demande de renseignements</li> <li>⇒ Une moindre accès au droits lié à la précarité numérique des personnes accompagnées (peu d'accès et de pratiques)</li> </ul>



## Nos principales forces

91

L'appartenance à l'ACAL : association diversifiée reconnue dans le département des PO  
Son mode de management basé sur la participation et l'apprenance

### Localisation :

- Dans le département : seul établissement proposant 3 types d'accueil dans le Conflent donc une réponse personnalisée
- Dans Prades : proche de toutes les commodités, urgences, commerces, écoles, CMP et CMPE, asso etc ...

Mode d'organisation : nous allons vers une phase de stabilité , l'accompagnement des usagers mieux structurée, favorise la mutualisation des compétences

Equipe pluridisciplinaire soudée et compétente, autonome

Travail de binôme  
Professionnels très investis capables de se remettre en question

Recherche permanente de solutions : adaptabilité, souplesse dans l'organisation du travail

Satisfaction des résidents :  
Sésame a bonne presse auprès des usagers

Moyens et ressources :  
Véhicule, sécurité de l'établissement, organisation, formations

Des Valeurs communes, partagées

Le taux d'employabilité des usagers

### Méthode, organisation :

- Travail en binôme
- Atelier transversaux
- Équipe pluridisciplinaire
- Analyse de pratique et régulation
- Réunion d'équipe
- Réunion cadre
- Comex

### Les différences :

Le pôle santé avec une IDE  
Les ateliers logement  
Le référent emploi  
Le référent parentalité  
Accueil inconditionnel  
Les box pour les chiens

## Nos principales fragilités

### Localisation

Eloignement de Perpignan : garantie jeune, démarche préfecture, présence insuffisante des association (ANPAA, apex ...)

### Temporalité

Les déplacements sur Perpignan engendre une gestion du temps impactant l'organisation du travail

Changement d'organisation :  
Déstabilisant

Beaucoup de travail collectif en même temps : évaluation interne, PE, atelier transversaux, nouvelle organisation interne

La problématique du relogement qui impacte notre fonctionnement et a des incidences sur les PP des usagers

La méconnaissance de l'établissement et de son lieu d'implantation par les usagers demandeurs, les partenaires

Budget insécurisant et impact direct sur le fonctionnement : incertitude /poste infirmière , ASLL, accueil de jour urgence

Manque de soutien psychologique pour les usagers

Manque poste pérenne dans l'animation et la prise en charge des enfants  
Absence de lieu dédié aux enfants

## NOS AUTRES FRAGILITES

### La configuration de locaux

Le manque d'un espace collectif et convivial adapté à la taille de l'établissement

## Opportunités

Possibilité d'une Maison-relais sur le Conflent favoriserait l'adaptation du projet de sortie pour une partie du public accueilli et fluidification du parcours de la personne

Etudier la possibilité de proposer des places en LHSS au regard des orientations de l'ARS

Développer le dispositif de sous-location pour les personnes isolées dans le cadre de notre convention avec l'office 66 (bail glissant)

Prise de lien avec la nouvelle coordinatrice MEF sur le MSP et nouvelle modalité de travail : réunion mensuelle avec l'équipe MEF

## Menaces

Orientations politiques sur le plan national et local : valorisation du logement d'abord qui pourrait se faire au détriment de places en CHRS, arrêt des contrats aidés

Le manque de moyens de transport en commun (pas de remise en place de la ligne TER Perpignan/ Villefranche)

Pénurie de médecin traitant et de médecin spécialisé: difficulté dans l'accès aux soins

Difficultés financières pour le maintien du poste de l'IDE

Manque de logement social sur Prades notamment T 1 nécessitant un relogement sur Prades