



SAO – HUDC PC - CHRS Urgence

Projet d'établissement et de services 2019-2024



Introduction	Contexte de l'écriture – Enjeux et sens du projet - Les modalités de suivi, évaluation et révision – Les modalités d'élaboration, consultation, validation du projet
PARTIE 1 Le positionnement de l'établissement	<p>1,1 – L'utilité sociale de l'établissement</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ACAL : vocation, statuts, siège, nb de structures gérées, nb de bénéficiaires, nb de salariés • L'établissement - Histoire, missions et cadre de gestion, fonctionnement, valeurs, approche psycho-socio-éducative • La population accueillie – Besoins et caractéristiques de la population accueillie, tendances d'évolution des attentes et besoins <hr/> <p>1.2 – L'environnement de l'établissement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le cadre juridique et administratif – Autorisation, agrément, commande sociale • Le contexte territorial démographiques, social, économique et institutionnel <hr/> <p>1.3 – Notre réseau relationnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nos prescripteurs, financeurs, influenceurs, concurrents, partenaires, fournisseurs, sous-traitants... • Les partenariats à développer et consolider <hr/> <p>1.4 – Les prestations offertes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les types de prestations mises en œuvre en lien avec les besoins des résidents
PARTIE 2 La méthodologie d'action	<p>2,1 - Cadre de fonctionnement collectif – Livret d'accueil, charte des droits, règlement de fonctionnement... (Outils 2002-2)</p> <hr/> <p>2.2 - Etapes de la prise en charge</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les critères d'admission et de sortie • De la préadmission à la préparation à la sortie <hr/> <p>2.3 – La référence – Référent thématique et référent coordonnateur</p> <hr/> <p>2.4 - Concertation et participation du bénéficiaire et de ses proches : CVS, groupe d'expression, réunions, manifestation, journées portes ouvertes</p> <hr/> <p>2.5 - Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance : politique préventive, procédure, modalités</p>
PARTIE 3 Le pilotage de l'activité	<p>3,1 - Organisation de l'activité - Permanence de service, organisation des espace-temps de travail, outils d'analyse et indicateurs, analyse des pratiques professionnelles</p> <hr/> <p>3,2 - Amélioration continue et qualité des services rendus : Evaluation interne et externe, politique qualité de l'ACAL</p> <hr/> <p>3,3 - Management – Délégations, mode de management</p> <hr/> <p>3,4 – Modalités de coordination – Rites et rythmes des coordination au sein de l'équipe</p>
PARTIE 4 Les ressources et moyens nécessaires à l'action	<p>4,1 - Gestion des ressources humaines – Organisation du travail, recrutement, formation, entretien pro, mobilité et promotion, prévention des risques professionnels, dialogue social</p> <hr/> <p>4,2 - Gestion administrative, comptable et financières – Dossier de l'usager, gestion administrative, gestion comptable et financière</p> <hr/> <p>4,3 - Gestion logistique et matérielle – Equipements internes et externes, gestion des véhicules, entretien des locaux, sécurité et protection des locaux</p> <hr/> <p>4,4 - Gestion de l'information – Gestion et exploitation des données, sécurité et confidentialité</p>
PARTIE 5 Les perspectives de l'établissement	<p>5,1 - Instance de prospective et de veille stratégique – Modalités de veille, réactivité aux évolutions et capacité à répondre à des appels à projet</p> <hr/> <p>5,2 - Axes d'évolution majeurs – Perspectives et feuille de route</p>



INTRODUCTION

**LE CONTEXTE DE L'ECRITURE DU PROJET
D'ÉTABLISSEMENT ET SERVICES**

Contexte de l'écriture du projet d'établissement et services

Les enjeux et le sens de la démarche

Après 30 ans de fonctionnement, le SEUIL s'est développé et structuré passant d'un service de mise à l'abri et d'orientation à un service de mise à l'abri, d'orientation, d'hébergement et d'accompagnement. Cette évolution est venue impacter le sens même de notre action ainsi que notre fonctionnement.

C'est pourquoi la démarche de projet de services permet de poser les piliers de notre fonctionnement. Pour ce faire nous avons voulu distinguer les deux publics accueillis par le « Seuil » : Public Cible et demandeurs d'asile.

L'objet de ce document est lié aux services accompagnant le public cible soient :

- Le SAO (Service d'accueil et d'orientation)
- L'HUDC PC (Hébergement d'urgence de droit commun public cible afin de le distinguer de l'HUDC Demandeur d'asile).
- Le CHRS Urgence, seul établissement ayant l'obligation de réaliser un projet d'établissement.

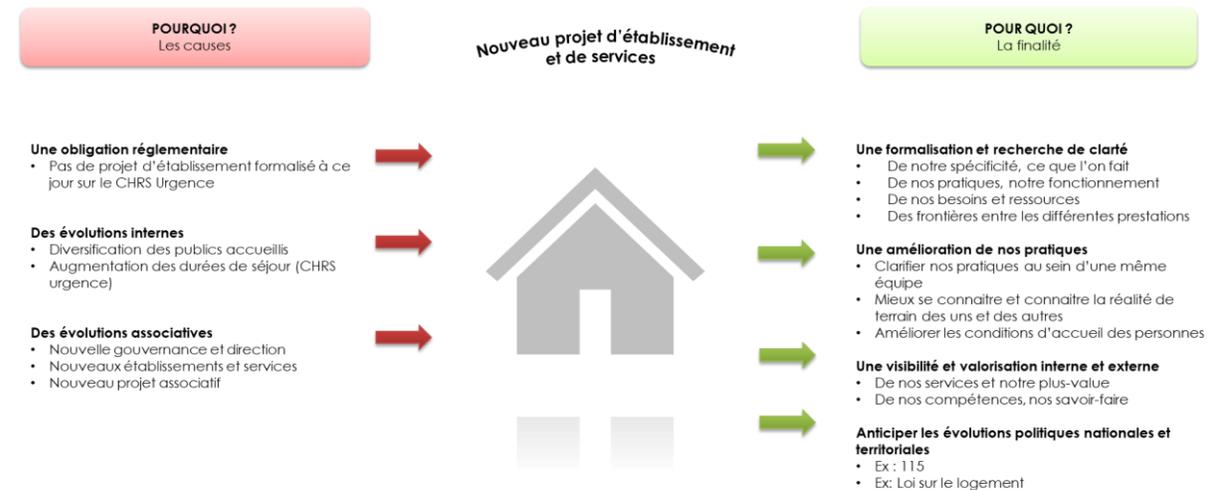
Conformément à nos valeurs associatives, ce projet d'établissement a été élaboré dans le cadre d'une démarche :

- **participative,**
- **apprenante**
- **laissant une large place à l'initiative des professionnels.**

Ce projet vient donc mettre en lumière notre pratique actuelle et dans une dimension prospective, permet de réfléchir au positionnement des services dans les années à venir en lien avec les besoins identifiés du public.

Au-delà de l'obligation réglementaire, les professionnels du SAO – HUDC PC – CHRS Urgence ont vu aussi une opportunité de :

- *Formaliser, expliciter et faire reconnaître la spécificité de notre positionnement et de notre action.*
- *Consolider et améliorer nos pratiques.*
- *Anticiper les évolutions politiques nationales et territoriales.*



Contexte de l'écriture du projet d'établissement et de services

Les modalités de suivi, évaluation et révision du projet

Le suivi de ces projets d'établissement/service s'effectuera chaque année avec toute l'équipe en appui avec notre plan d'actions défini en fin de document.

En ce sens, nous créerons un comité de suivi auquel sera convié notre administrateur référent et la direction de l'ACAL.

Pour le CHRS Urgence, l'évaluation de son projet d'établissement s'effectuera à plusieurs occasions :

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

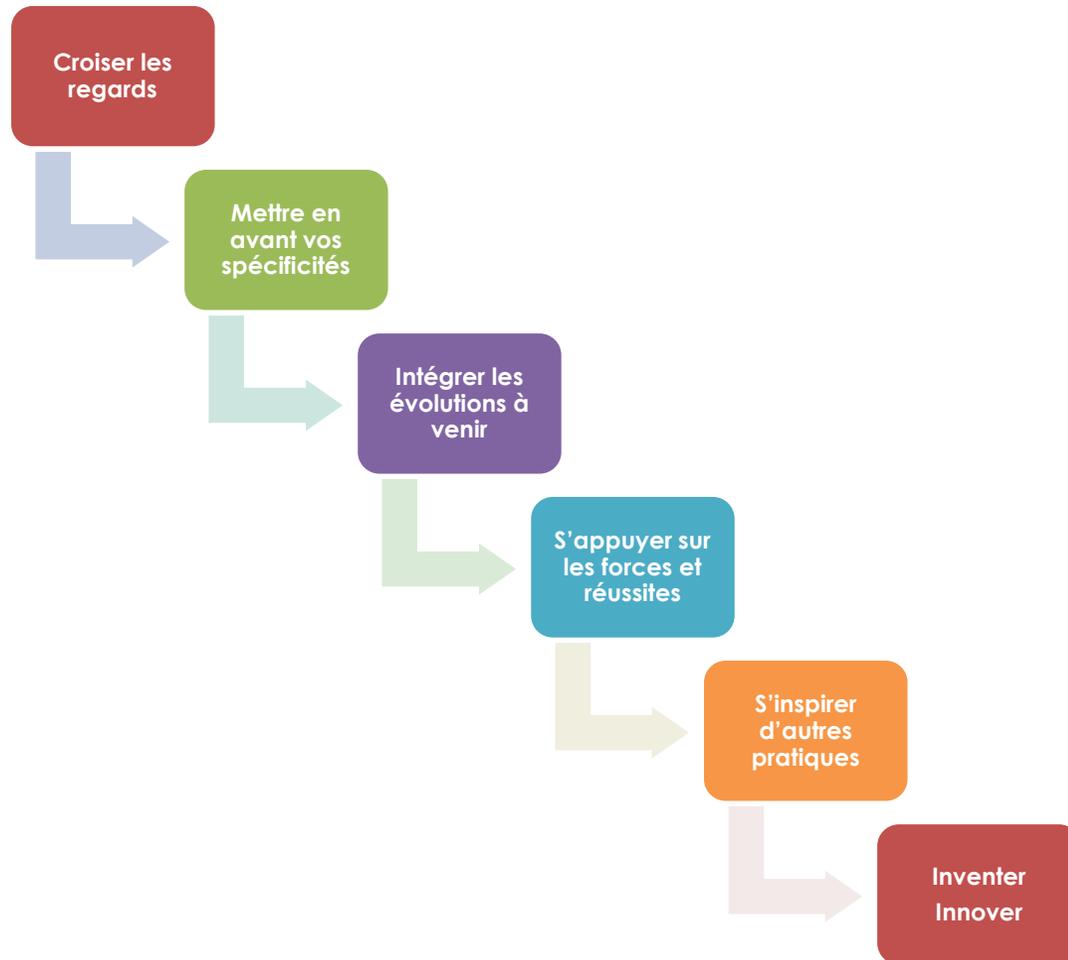
La révision des projets de service/établissement s'effectuera dans 5 ans soit en 2024. Toutefois, sans attendre cette date, nos rapports d'activités nous permettent chaque année de mesurer la cohérence de notre action avec les politiques publiques et l'évolution du besoin des publics accueillis.



Contexte de l'écriture du projet d'établissement et de services

Les modalités d'élaboration, de consultation et de validation du projet

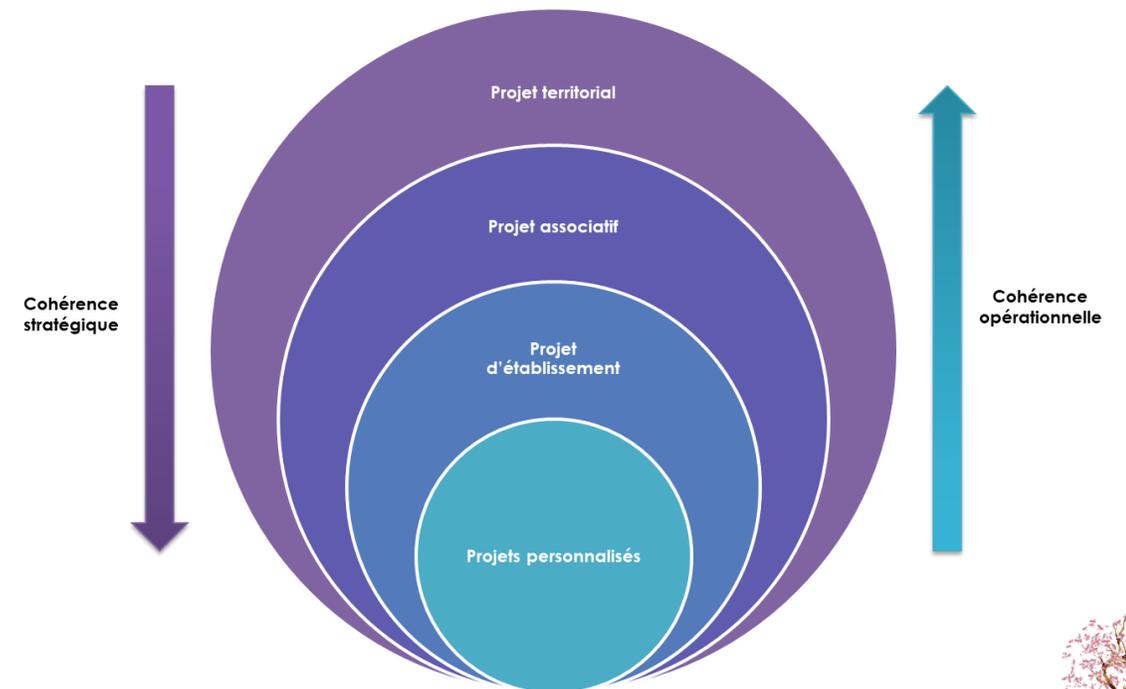
// Les principes d'écriture du projet d'établissement



// Une inscription dans la dynamique institutionnelle et organisationnelle

Note 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 l'écriture du projet d'établissement et de services

Les modalités d'élaboration, de consultation et de validation du projet

Les différents acteurs de l'écriture du projet d'établissement et leur rôle

Le CA

- **Donne les orientations associatives** pour l'établissement.
- **Valide** le projet d'établissement.

Le comité de pilotage

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

La cadre de l'établissement et services

- **Pilote** la mise en œuvre du projet et maintient la dynamique des équipes (mobilisation, information, ressources...).
- **Coordonne** les productions écrites éventuelles 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.

Groupe de travail de professionnels

Des professionnels représentant les différents métiers de l'établissement qui :

- **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.

Le groupe de professionnels pourra être élargi sur certaines séances avec :

- ✓ *d'autres professionnels de l'établissement, de l'association*
- ✓ *Les financeurs et prescripteurs.*

Le CVS et/ou IRP

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

Contexte de l'écriture du projet d'établissement et de services

Le calendrier de travail avec l'équipe

Etapes	Séquences de travail	SAO – HUDC PC - CHRS Urgence	Calendrier
CADRER	<p>Lancement du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> La démarche et a méthodologie (calendrier, acteurs, enjeux, facteurs clés de succès...) Les orientations stratégiques associatives 	<p>COPIL n°1 - 8 professionnelles (Directrice, directrice adjointe, 6 professionnelles Seuil PC et DA)</p>	<p>21 juin 18</p>
COMPRENDRE	<p>Le positionnement et les orientations stratégiques</p> <ul style="list-style-type: none"> Les Forces-Faiblesses // Opportunités-Menaces Les 1ères pistes d'action 	<p>GT 1 - 11 professionnelles (directrice adjointe, 10 professionnelles Seuil PC et DA) GT 2 - 4 professionnelles (directrice adjointe, 3 professionnelles SAO - HUDC PC – CHRS U) GT 3 - 4 professionnelles (directrice adjointe, 3 professionnelles SAO - HUDC PC – CHRS U)</p>	<p>3 juillet 18 30 août 18 17 sept. 18</p>
	<p>L'utilité sociale de l'établissement</p> <ul style="list-style-type: none"> L'identité et la personnalité de l'établissement : vocation, missions, bénéficiaires et valeurs L'environnement : contingences et réseau partenarial 	<p>GT 4 - 3 professionnelles (3 professionnelles SAO - HUDC PC – CHRS U) GT 5 - 4 professionnelles (directrice adjointe, 3 professionnelles SAO - HUDC PC – CHRS U)</p>	<p>4 oct. 18 24 oct. 18</p>
	<p>Le parcours et participation de l'utilisateur</p> <ul style="list-style-type: none"> Les accompagnements Les étapes, outils et acteurs de la prise en charge Les modalités de concertation, participation du bénéficiaire et de ses proches 	<p>GT 6 - 4 professionnelles (directrice adjointe, 3 professionnelles SAO - HUDC PC – CHRS U) GT 7 et 8 - 5 professionnelles (directrice adjointe, 4 professionnelles SAO - HUDC PC – CHRS U)</p>	<p>24 oct. 18 5 déc. 18</p>
	<p>Bienveillance</p> <ul style="list-style-type: none"> Les actions et procédures de promotion de la bienveillance et prévention de la maltraitance 	<p>GT 9 et 10 - 6 professionnelles (directrice adjointe, 5 professionnelles SAO - HUDC PC – CHRS U)</p>	<p>29 janv. 19</p>
	<p>Le pilotage de l'établissement</p> <ul style="list-style-type: none"> Les modes d'organisation de l'activité, management, amélioration continue, communication 	<p>GT 11 : Cadre de service</p>	<p>6 mars 19</p>
	<p>Les ressources et moyens nécessaires</p> <ul style="list-style-type: none"> Les modes de gestion RH, administrative, budgétaire, logistique, matérielle 		
	DECIDER & AGIR	<p>Les perspectives</p> <ul style="list-style-type: none"> Les objectifs d'évolutions, le plan d'action à mener <p>Clôture</p> <ul style="list-style-type: none"> Finalisation du projet et Bilan 	<p>COPIL n°2</p>



**SAO
CHRS Urgence
HUDC PC**

Projet d'établissement
2019 - 2024

PARTIE 1

LE POSITIONNEMENT DES ETABLISSEMENT et SERVICES



LE POSITIONNEMENT DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES

1.1 / L'UTILITE SOCIALE DU SEUIL PC

L'ACAL

Présentation de l'association gestionnaire

// 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 que ce 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 est devenue l' « Association Catalane d'Actions » et de Liaisons en 2001 et 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.

// L'ACAL, son organisation, ses établissements et services

L'ACAL s'est structurée en différents pôles :

- **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'association dispose d'un **siège social** permettant de centraliser et apporter un appui aux établissements et services en termes de gestion budgétaire et comptable, GRH, sécurité, système informatique...

L'ACAL emploie en 2019, 120 salariés au service de l'accueil de 2 200 bénéficiaires par an.

// Des valeurs humanistes et laïques

LA SOLIDARITE / Depuis toujours, la première valeur fondatrice est incontestablement la solidarité vis à vis des plus démunis. Cette valeur a eu pour corollaire la devise, jamais écrite mais toujours rappelée de l'ACAL, véritable « auto mission » : Zéro famille à la rue.

LA LAICITE / Historiquement, l'ACAL est née des besoins de réinsertion au sein du monde carcéral et post pénal, monde historiquement proche de l'institution catholique ; la laïcité a été progressivement posée comme valeur incontestable de l'ACAL. Elle s'est imposée avec les départs en retraite des personnes des origines, avec les déménagements des lieux marqués culturellement. Aujourd'hui, cette valeur est constamment réaffirmée à tous les niveaux de son organisation avec le respect des convictions et des croyances de chacun.

L'ACCES DE TOUS AUX DROITS FONDAMENTAUX / L'ACAL a pour principe de permettre l'accès aux droits pour les personnes qui n'y ont plus recours. En effet, bien souvent les personnes accueillies et hébergées dans nos établissements ont perdu l'exercice de leurs droits, que cela soit au niveau de la santé, de l'aide sociale ou du logement.

LA NON-DISCRIMINATION ET L'EGALITE ENTRE LES SEXES / L'ACAL et ses services, soucieux de la non-discrimination et de l'égalité entre les sexes sont garants de l'équité de traitement et accueillent toutes les personnes orientées.

// Les principes d'actions associatifs

L'INITIATIVE entendue comme la recherche constante de compléter, diversifier les services pour une société plus solidaire, tendant à répondre de manière inconditionnelle et continue à des besoins sociaux non satisfaits

LA PARTICIPATION des personnes accueillies et des salariés.

L'APPRENTISSAGE c'est-à-dire l'envie et la volonté d'apprendre et d'apprendre ensemble pour rester en phase avec son environnement.



Le SAO, HUDC PC et CHRS Urgence

L'histoire des établissements et services

1989

Création du service « SEUIL », afin de prendre en compte et de gérer en direct par des chambres d'hôtels les demandes d'hébergement d'urgence formulées par des femmes avec ou sans enfant.

1998

Création du service 115

2001

Agrément du 115 pour 15 ans,

2007

Intégration du 115 au sein du service. Le Seuil devenant alors la porte d'entrée des demandes d'hébergement d'urgence de tous les publics en demande sur le département.

2010

Refondation du secteur de l'accueil, l'hébergement et l'accès au logement qui amène à la création du SIAO et donc qui conduit le Seuil à coordonner son action avec les autres structures d'hébergement du département.

Ouverture de place d'hébergement d'urgence pour les demandeurs d'asile.

2013

Création de places en studios dans le cadre de mise en place d'hébergement sécurisé.

2016

Création de 18 places d'urgence sont transformées sous statut CHRS Urgence

2017

Conformément à la loi ALUR n°2014-3666 du 24 mars 2014, un transfert des activités 115 vers le SIAO d'insertion piloté par la Croix rouge a amené l'ACAL à repenser l'organisation du service SEUIL.



Le SAO, HUDC PC et CHRS Urgence

Nos missions et notre cadre de gestion

/// Les missions des établissements et services

- **SAO** - Au regard de nos missions d'accueil et d'hébergement, le SAO s'emploie depuis ces dernières années à répondre au mieux à la demande des usagers et à offrir d'autres prestations que la simple mise à l'abri. En effet, certaines situations relèvent d'un travail d'accompagnement permettant d'éviter les ruptures en termes de logement. Pour d'autres, elles ne correspondent pas aux critères d'hébergement et sont donc juste reçues en entretien malgré leur demande d'hébergement (personnes titulaires d'un bail par exemple). C'est pourquoi les missions principales du SAO sont le conseil, écoute, orientation.
- **HUDC PC** - Ce dispositif est destiné à apporter des solutions immédiates à des demandes urgentes en offrant des prestations de première nécessité (mise à l'abri, colis alimentaire, hygiène...) à des ménages sans-abri ou brutalement confrontés à une absence de logement. L'hébergement se fait sans conditions réglementaires de ressources. Il s'agit d'un accueil « inconditionnel » c'est-à-dire sans sélection des publics accueillis, et sans condition de régularité de séjour. Au-delà de la mise à l'abri, les travailleurs sociaux peuvent, après, évaluation, accompagner les personnes dans des démarches d'insertion (ouverture/rétablissement des droits, CMU-C, CAF, recherche de logement...) ou proposer une orientation vers des structures d'insertion adaptées.
- **CHRS Urgence** - Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale 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 ».

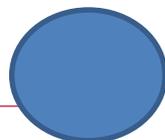
/// Les financeurs du Seuil PC

- **Le SAO** est co-financé par l'Etat et le Conseil Départemental sous forme de subvention annuelle.
- **L'HUDC PC** est financé par l'état via la DDCS sous forme de subvention annuelle.
- **Le CHRS Urgence** est financé par l'état via la DDCS 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 SAO, HUDC PC et CHRS Urgence

Notre fonctionnement



// Nos modalités d'accueil

Le SAO

- Situé 42 boulevard Aristide Briand à Perpignan
- Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h

L'HUDC PC

- Situé 42 boulevard Aristide Briand à Perpignan.
- Ouvert 24h/24h et 7j/7j
- L'établissement dispose de 15 places financées.

Le CHRS Urgence

- Situé au sein de la résidence « Arc-en-Ciel » 297 avenue de l'industrie à Perpignan à proximité de l'hôpital. Cette résidence regroupe 1 CHRS Insertion et 1 LHSS.
- Ouvert 24h/24h et 7j/7j
- L'établissement dispose de 18 places financées.

// Notre équipe

Fonctions	Postes	SAO Nb ETP	HUDC PC Nb ETP	CHRS Urg. Nb ETP
Pole Encadrement	Directrice adjointe <i>(sur le Seuil PC et DA)</i>		0,72	
Pole Socio-éducatif	2 Assistantes de service social	1	0,8	0,2
Pole vie quotidienne	2 Maitresses de maison 1 Surveillant de nuit		0,8 0,5	0,16
Pole Santé	1 Psychologue		0,23	
Pole Accueil / Veille	1 Agent d'accueil	0,5	0,5	
Pole Entretien	2 ouvriers d'entretien		0,5	0,29

Au-delà de notre équipe, nous bénéficions de **prestations centralisées par le siège** de l'ACAL pour tout ce qui est lié à :

- Notre gestion comptable et budgétaire.
- Notre gestion administrative du personnel (paie, contrat de travail...).
- Notre gestion de la sécurité des biens et des personnes.
- Notre gestion informatique et système d'informations.



ADAPTABILITÉ

- Prendre le temps et se rendre disponible pour accueillir les personnes et répondre à une demande de partenaires
- Prendre en considération chaque situation et s'adapter au différents contextes des personnes accompagnées

IMPLICATION & PROFESSIONNALISME

- Etudier chaque demande de manière globale et systémique
- Analyser de manière permanente les situations rencontrées et nos pratiques.
- Etablir des tableaux de bord et suivre des indicateurs d'activités.
- S'engager par nos prises d'initiative et de responsabilités.

PARTAGE & COOPERATION

- Echanger régulièrement avec une collègue et en équipe
- Créer la confiance au sein de l'équipe, avec les personnes accompagnées et nos partenaires
- Partager régulièrement des informations avec la personne accueillie, les prescripteurs et partenaires

CONVIVIALITE & PROXIMITE

- Apporter un soin permanent lors de l'accueil des publics
- Rester ouvert à toutes nouvelles personnes intégrées dans l'équipe ou à tout visiteurs

PARTENARIAT

- Travailler en permanence avec nos partenaires pour assurer la continuité des prises en charge.
- Avoir conscience de notre interdépendance à nos partenaires (pas de partenariat, pas de services)

RESPECT ET BIENVEILLANCE

- Rester ouvert et ne pas avoir d'a priori sur ses collègues et les personnes accompagnées

ENTHOUSIASME & ESPRIT D'ENTREPRISE

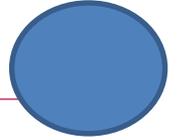
- Être porteurs de l'image, de l'action du service et de ses convictions
- Être force de proposition aussi bien en interne qu'en externe.
- Apporter des idées et être créatifs dans nos actions

PARTICIPATION

- Associer les personnes accompagnées à l'élaboration d'un projet personnalisé.
- Répondre aux sollicitations de notre encadrement.

APPREANCE

- Analyser et échanger de manière permanente en équipe
- Participer à des réunions et formations
- Être en veille permanente sur notre environnement
- Participer aux groupes de travail associatifs pour partager nos expertises et apprendre de nos collègues.



Une approche plurielle et intégrative

Notre équipe pluridisciplinaire rassemble des professionnels aux parcours très variés. De ce fait, diverses sensibilités psycho-socio-éducatives viennent se croiser en permanence lors de multiples échanges formels ou informels. Cela permet d'enrichir nos analyses.

Accompagner les personnes accueillies

Nous partons du principe que chaque personne est en capacité de mobiliser des ressources tant personnelles qu'institutionnelles,

nous évaluons avec la personne la faisabilité du projet d'insertion, nous ouvrons sur des perspectives et lui laissons le temps de la réflexion, de se poser,

Tenir compte de la singularité des personnes et de leur parcours

Partant de la demande des personnes nous adaptons à leurs besoins en tenant compte de leurs forces et aussi de leurs difficultés ou limites,

L'écoute, au cas par cas est toujours privilégiée, ce qui permet une prise en charge flexible et adaptée aux possibilités de chaque personne concernée, notre approche n'est donc pas stéréotypée, ne souhaitant pas enfermer les personnes accompagnées dans des cases ou des parcours préétablis par avance,

Prendre le temps pour faire face à la complexité de l'urgence

Afin de ne pas prendre des décisions trop rapides et / ou d'être dans la toute puissance, nous cherchons en permanence à croiser nos regards aussi bien au sein de notre équipe pluridisciplinaire qu'avec nos partenaires, de tels échanges, nous permettent de collecter des informations variées, de prendre du recul, de mettre des limites à notre accompagnement et ainsi de prendre des décisions plus éclairées.

La spécificité de notre approche psychologique

Actuellement, la psychologue clinicienne de l'équipe exerce sa pratique sous une orientation intégrative (référentiel psychanalytique, EMDR, systémie) qui met au centre de l'écoute clinique la parole du sujet et ses liens avec le champ social.

L'approche interculturelle et les méthodes d'intervention traitant les situations de crise, les traumatismes et les violences intrafamiliales sont également au cœur de cette pratique. L'accompagnement psychologique proposé peut prendre la forme d'entretiens individuels mais aussi d'entretiens en couple ou en famille.

Les suivis peuvent être réalisés en français ou en anglais. Des moments avec une traduction simultanée par le biais d'un interprète assermenté peuvent être aussi effectués afin de permettre une écoute adaptée des personnes ne pouvant être entendues dans leur langue maternelle.

//



La population accueillie au CHRS U et HUDC PC

Les caractéristiques et l'évolution des publics accompagnés

// Pour le CHRS Urgence

		Indicateurs	2018	2017
Population accueillie	Nombre de ménages		53	70
	Nombre de personnes Proportion adultes/enfants		127 personnes 60 adultes/67 enfants	135 personnes 69 adultes /66 enfants
	Agés des adultes accueillis		26/35 ans	26/35 ans
	Enfants de moins de 3 ans		25 %	36%
	Par situation familiale	Femmes avec enfants 66 % Femmes seules 21%	Femmes avec enfants 54 % Femmes seules 27 %	
	Motifs	Violences conjugales 53 %	Violence conjugales 54 %	
	Ressources	43 % sans ressources	53 % sans ressources	
Activité	DMS en jours		51 Jours	29 jours
	Taux d'occupation		98 %	81 %
	Taux d'orientation ou relogement		59 %	60 %

// Pour l'HUDC PC

		Indicateurs	2018	2017	
Population accueillie	Nombre de ménages		177	201	
	Nombre de personnes		671 personnes accueillies dont 457 personnes	632 personnes accueillies dont 524 personnes hébergées	
	Age des adultes accueillis		36 /59 ANS	36 /59 ANS	
	Enfants de moins de 3 ans		19%	21%	
	Enfants tout âge confondu		54%	51 %	
	Par situation familiale	Femmes avec enfants 57 % Femmes seules 23% Couple avec enfants 16% Couple 3%	Femmes avec enfants 56% Femmes seules 21% Couples +enfants 15% Hommes avec enfants 3% Couple 2%		
	Motifs	Violences conjugales 40 %	Violences conjugales 38%		
	Ressources				
	Activité	DMS en jours		34 JOURS	17 jours
		Taux d'occupation		286 %	146%



La population accueillie au SAO

Les caractéristiques et l'évolution des publics accompagnés

// Les publics accueillis par le SAO

Le SAO accueil, informe et conseille :

- Tout public sauf homme seul (orienté vers le 115)
- Citoyens
- Partenaires (AS, CD66, CH de Thuir, enfance Catalane, APEX, Huissier, Police, Maternité...)

// Quelques chiffres 2017 du public accueilli

Une majorité de femmes avec ou sans enfants majoritairement issues du département (84%)

- 54% de femmes avec enfants en 2016
- 27% de femmes seules

Risquant une rupture en termes de logement suite à :

- Des violences conjugales (35%)
- Une absence de logement ou à un logement précaire (25%) (10%)
- Une rupture conjugale (10%)

Sans ressources ou bénéficiaires des minima sociaux (75%)

Demandant des informations :

- Directement (21%)
- Via la MSP (27%)
- Via le 115 (19%)

// Les effets et les impacts du service auprès des publics

Une solution de logement trouvée dans :

- CHRS Urgence (27%)
- Hébergement chez un tiers / famille (24%)
- Maintien à domicile (15%)





LE POSITIONNEMENT DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES (SUITE)

1.2 - L'ENVIRONNEMENT DU SEUIL PC

Le cadre juridique et administratif

Agrément ou autorisation

Lois et décrets

Autres lois ayant un impact

CHRS Urgence

- Agrément en janvier 2016 pour 18 places

HUDC PC

- Demande de subvention annuelle à la DDCS (2017 : 15 places)

SAO

- Demande de subvention annuelle (Etat – veille sociale / CD 66 – Logement)

CHRS Urgence

Loi de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 reconnaît l'hébergement des personnes en situation de précarité comme un impératif national. Ces structures sont alors renommées CHRS

CASF - Article L.312-1 « 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 ».

Décret 2001-576 du 3 juillet 2001, afférent aux conditions de fonctionnement et de financement de ces établissements a autorisé l'adaptation de la durée d'hébergement aux besoins des ménages accueillis.

CASF - Article 345-1 concernant la soumission de tous les personnels des CHRS au secret professionnel

HUDC PC & SAO

Déclaration universelle des Droits de l'Homme de 1948 - Article 25-1

« Toute personne a droit à un niveau de vie suffisant pour assurer sa santé, son bien-être et ceux de sa famille, notamment pour l'alimentation, l'habillement, le logement, les soins médicaux ainsi que pour les services sociaux nécessaires »

Préambule de la constitution française du 27 octobre 1946

« La Nation assure à l'individu et à la famille les conditions nécessaires à leur développement.

Elle garantit à tous, notamment à l'enfant, à la mère et aux vieux travailleurs, la protection de la santé, la sécurité matérielle, le repos et les loisirs. Tout être humain qui, en raison de son âge, de son état physique ou mental, de la situation économique, se trouve dans l'incapacité de travailler a le droit d'obtenir de la collectivité des moyens convenables d'existence. »

- **Loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale**
- **Loi du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (MOLLE)**
- **Loi du 9 juillet 2010 relative aux violences faites spécifiquement aux femmes, aux violences au sein des couples et aux incidences de ces dernières sur les enfants**
- **Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR)**
- **Loi du 05 Mars 2007 réformant la protection de l'enfance**
- **Loi n°2015-925 du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile**
- **Loi du 14 Mars 2016 relative à la protection de l'enfant**

Le contexte démographique, social, économique et institutionnels



Démographique

Forte croissance démographique sur les PO

- + 0,9% en moyenne / an (soit 4 400 habitants /an) entre 2008 et 2013 (contre 0,4% au niveau national)
- + 7,8% *habitants à horizon 2027* avec un accroissement plus élevé pour les personnes âgées de 60 ans et plus (+19,4%) et de 3,4% pour les jeunes de moins de 20 ans.

Taux de mortalité prématurée élevé

- Taux de mortalité le plus élevé tant pour les hommes que pour les femmes
- Corrélation forte entre la part de la population sous le seuil de pauvreté et la mortalité prématurée.

Social

Plus forte précarité de la population

- *Taux de pauvreté 2013 total est de 21% et de 34,3% pour les moins de 30 ans*
- 21 181€ de *revenu net fiscal* en moyenne en 2013 contre 25 981€ au niveau national.
- 25% des ménages n'ont pour seuls revenus que les allocations sociales
- 32% de familles monoparentales dont plus de la moitié vit au dessous du seuil de pauvreté.

Importance de personnes touchées par la toxicomanie

Crise migratoire

Forte diversité culturelle

- Proximité avec la Catalogne
- Immigration élevée

Economique

Faible taux d'emploi

- 15,2% de *taux de chômage au 2^{ème} semestre 2016*
- 49,9% des personnes de 15 ans ou plus sont des actifs c'est-à-dire qu'ils exercent un emploi ou qu'ils sont à la recherche d'un emploi (taux inférieur de 8 points à celui observé au niveau national)
- 13% des ménages perçoivent le RSA (1^{er} département)

Des emplois présentsiels

- Des emplois de services à la population résidente ou de passage nombreux, peu délocalisables.
- Des emplois liés à des activités saisonnières (tourisme, agriculture).
- Des emplois peu nombreux au centre de Perpignan et donc difficiles à obtenir sans véhicule

Un tissu de petites entreprises

- Des entreprises de petite taille pouvant être de ce fait plus fragiles.



Le contexte démographique, social, économique et institutionnels



Infrastructures & Equipements

Des efforts de construction importants mais insuffisants au regard du taux de pauvreté et des revenus faibles d'une grande partie des ménages du département

- Taux de 445 logements sociaux pour 10000 habitants en 2015 (< à celui observé au niveau régional et surtout métropolitain.
- 3/5 logements sociaux concentrés sur Perpignan
- Un loyer mensuel moyen (5,3€) inférieur à celui constaté en région (5,5€) ou en métropole (5,7€)
- 40 chantiers de logement en cours en 2017
- 10% du parc immobilier des PO sont des logements sociaux mais ne suffisent pas pour répondre à la demande.
- Beaucoup de logements sociaux inoccupés sur Perpignan car vétuste ou dans des quartiers sensibles.

Une insuffisance de transports publics

- 1^{er} frein à l'accès aux services et à l'insertion sociale et professionnelle des populations les plus fragiles.
- Un maillage du réseau et des horaires peu adaptés à la vie sociale (ex: transport en soirée).
- Une légère amélioration de l'offre (bus à 1€, transport à la demande)

Un accès à la culture difficile pour les personnes défavorisées

Malgré un taux d'équipements culturels (théâtre, cinéma) supérieur à celui noté en région et en métropole :

- Une offre qui s'appuie largement sur un tissu associatif.
- Une offre onéreuse pour des prestations de qualité moyenne.
- Un manque de lisibilité des possibilités d'accès à la culture pour les personnes en difficultés sociales.

Institutions et réseau d'accompagnement

Plus de 600 places d'hébergement pour les personnes en difficulté sociale dans les Pyrénées Orientales :

- 37 % en centre d'hébergement et de réinsertion sociale,
- 36 % en centre d'accueil des demandeurs d'asile
- 27 % dans d'autres types de centres d'accueil.

Une capacité globale d'hébergement qui a augmenté et s'est diversifié entre 2010 et 2017

- Maisons relais (+45 places)
- IML (+40 places)
- CADA (+100 places)
- HUDA (+24 places)

Des expertises fortes sur le département

- Accompagnement des personnes victimes de violence (ex: APEX, CIDFF...)
- Aide et accompagnement de personnes touchées par la toxicomanie (ex: CSAPA)

Des services partenaires saturés ou défaillants

- Difficulté pour réaliser des suivis psychologiques par manque de places.
- Manque de places en crèche en centre ville
- Peu de chantiers d'insertion
- Des orientations hors département rendues impossibles depuis le SIAO
- Des relais défaillants pour prendre en charge les personnes victimes de violence (ex : dépôt de plainte)



LE POSITIONNEMENT DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES

1.3 - NOTRE RESEAU RELATIONNEL

Prestataires

Etablissements et services similaires

<u>SAO</u> <ul style="list-style-type: none"> AS MSP 	<u>HUDC PC et CHRS U</u> <ul style="list-style-type: none"> CHUS de Banyuls (appartements collectifs, aucun accueil d'isolés) CHUS Sésame (uniquement personnes isolées) CHUS Croix rouge (accueil de personnes isolées) CHUS Solidarité Pyrénées (personnes isolées et couples sans enfant)
---	--

Débouchés

<ul style="list-style-type: none"> CHRS Insertion Bailleurs publics et privés Logement intermédiaire (IML, sous-location, Résidence accueil) 	<ul style="list-style-type: none"> Domicile conjugal Hébergement famille
---	--

Partenaires (convention)

<u>Convention spécifique Seuil PC</u> <ul style="list-style-type: none"> Hôtel Alexander 	<u>Convention ACAL</u> <ul style="list-style-type: none"> PASS, SMIT, CLAT OPHLM MAO CPAM (ouverture des droits)
---	--

Réseau

<u>Accès aux droits</u> <ul style="list-style-type: none"> AS MSP (RSA) CAF CPAM MLJ (Garantie jeune) Pole Emploi 	<u>Lutte contre les violences</u> <ul style="list-style-type: none"> APEX AS du commissariat AS de la gendarmerie CIDFF France Victimes 66 ODVFF UMJ
<u>Gestion budgétaire</u> <ul style="list-style-type: none"> Organismes de curatelle et tutelle 	<u>Protection de l'enfant</u> <ul style="list-style-type: none"> SPIP Service AEMO (Enfance Catalane) Service AFD (PEP 11, IDEA, fondation d'Auteuil) PJJ (Mesure d'enquête)
<u>Santé</u> <ul style="list-style-type: none"> Médecins, dentistes, kiné... PMI CMP Hôpital (SMIT, PASS, CLAT, Maternité) 	<u>Parentalité</u> <ul style="list-style-type: none"> Parenthèse (médiation) Espace- rencontre (ACAM – Trait d'union 66) Crèches LAEP MSP – AS et Lieu d'accueil
	<u>Scolarité</u> <ul style="list-style-type: none"> Etablissements scolaires

Collaborateurs

CA	Siège	Autres ETS ACAL	IRP
<ul style="list-style-type: none"> Président Administrateurs référents 	<ul style="list-style-type: none"> Service comptabilité Service RH 	<ul style="list-style-type: none"> Intermédiation logement CHRS Insertion 	

Parties prenantes

Commanditaires

- SIAO

Financeurs

- SAO : CD 66 (Mission logement) et DDCS 66
- HUDC PC et CHRS : DDCS 66

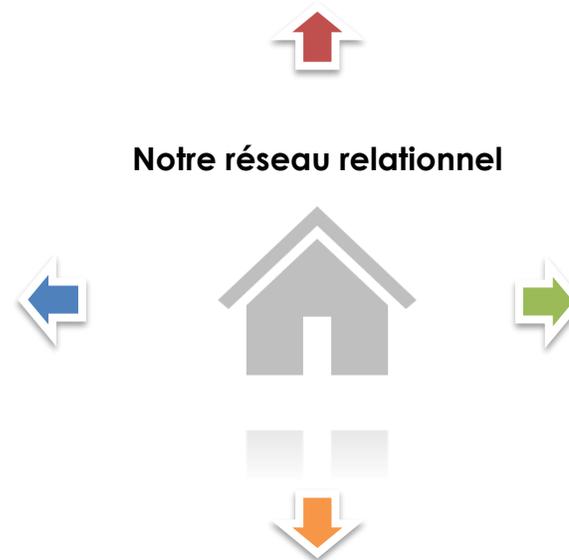
Prescripteurs

- SAO
- MSP (27%)
 - Demande directe (21%)
 - 115 (19%)
 - APEX (9%)
 - Autres associations (9%)
 - Commissariat gendarmerie (4%)

- HUDC PC
- 115 (29%)
 - MSP (28%)
 - Demande directe (19%)
 - Autres associations (6%)
 - Commissariat gendarmerie (4%)

- CHRS U
- MSP (39%)
 - 115 (18%)
 - Demande Directe (18%)
 - CH ou Clinique (11%)
 - APEX (8%)

Notre réseau relationnel



Influenceurs

Elus - Presse & Médias - Voisins – Opinion locale

Aucun

Logement

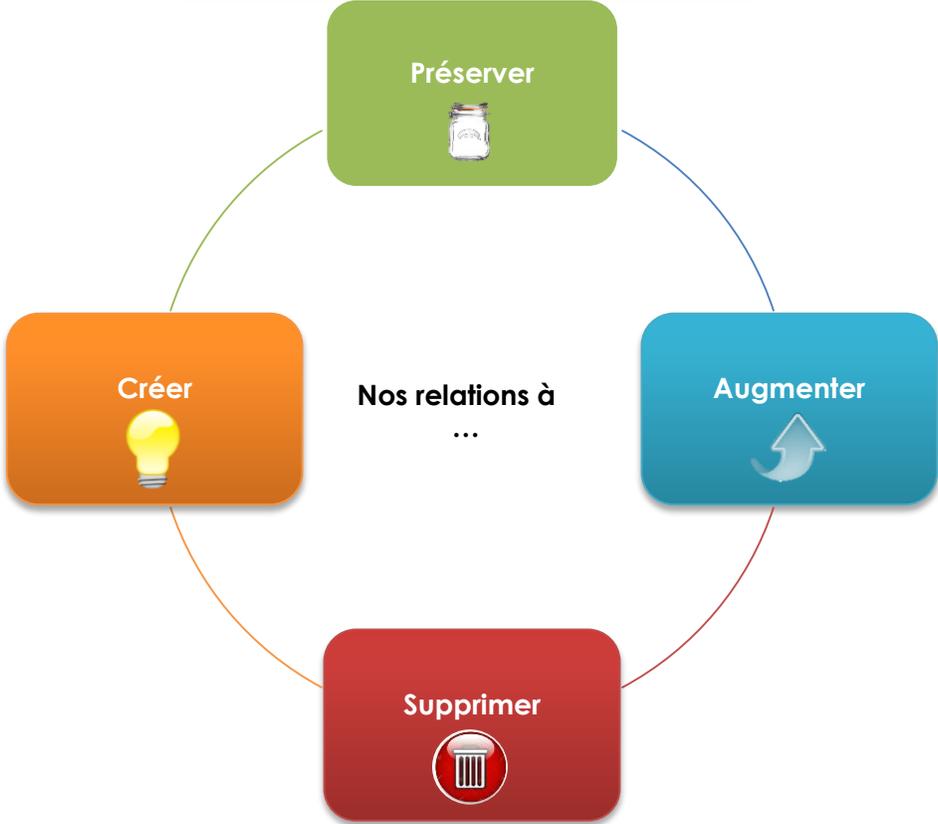
- Mairie, CCAS pour les relogements liés à l'insalubrité

Luttes contre les violences

- France Victimes 66
- Parenthèse
- UMJ
- Polices Municipales
- Police Nationale
- Gendarmerie

= Mettre en place des conventions
 = Tisser des liens avec des acteurs autres que l'AS
 = Avoir des informations
 = Créer des passerelles entre l'UMJ et la Police
 = Mettre en place un parcours coordonné

- Toutes et plus particulièrement :**
- MSP
 - Hôtel
 - CHRS
 - Bailleurs privés ou publics



- Toutes et plus particulièrement :**
- APEX
 - CIDFF
 - OVDF

Aucune



LE POSITIONNEMENT DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES

1.4 – LES PRESTATIONS OFFERTES

LES BESOINS DES PUBLICS ACCOMPAGNES PAR LE SAO

Tout public sauf homme seuls

ECOUTE

Être écouté, compris par rapport à différentes problématiques que vous rencontrez et qui impactent votre situation de logement (violence, expulsion locative, insalubrité, rupture familiale, hébergement temporaire chez un tiers, rupture de vos droits...)

CONSEILS

- ✓ Avoir des renseignements sur :
 - Vos démarches administratives pour trouver un logement
 - Vos droits en terme d'accès au logement
 - Vos possibilités d'hébergement d'urgence
- ✓ Avoir des informations sur les dispositifs d'insertion sociale (emploi, parentalité, ouvertures des droits...) et de trouver le bon interlocuteur dans vos démarches.
- ✓ Mobiliser vos ressources personnelles pour être autonome dans vos démarches.

ORIENTATION VERS DES STRUCTURES

Trouver des possibilités d'hébergement d'urgence ou de mise à l'abri.

Citoyens & partenaires

(AS, CD66, CH de Thuir, enfance Catalane, APEX, Huissier, Police, Maternité...)

INFORMATION

- Bénéficiaire de renseignements sur :
- L'hébergement d'urgence et son fonctionnement
 - Les acteurs de l'insertion par le logement
 - Les différentes structures proposant de l'hébergement

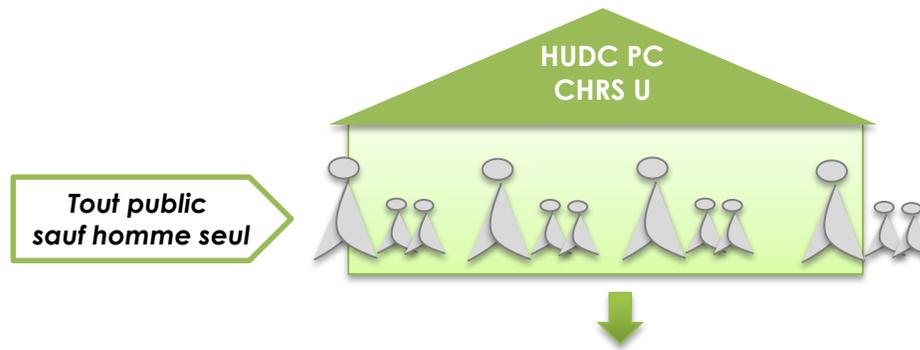
ANALYSE CROISEE

Bénéficiaire d'un autre regard sur la situation d'une personne que vous accompagnez

LES PRESTATIONS PROPOSEES

- ⇒ Accueil téléphonique 24h/24h et 7j/7j
- ⇒ Accueil physique du lundi au vendredi de 9h-12h et de 14h à 17h
- ⇒ Réalisation d'une 1^{ère} analyse de la situation de la personne et de son besoin par une professionnelle du service soit par téléphone soit en face à face.
- ⇒ Co-construction de solutions en s'appuyant sur votre environnement personnel et les moyens territoriaux existants.
- ⇒ Mise en lien, si besoin, avec une assistante sociale référente (CD66, Gendarmerie, Commissariat)
- ⇒ Selon la nature des besoin, prise de contact, préparation de rendez-vous et accompagnement éventuel lors de la 1^{ère} visite avec :
 - Différentes structures d'accompagnement social (CIDFF, APEX...)
 - Une structure d'hébergement d'urgence et accompagnement lors de la 1^{ère} visite

- ⇒ Accueil téléphonique ou physique du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.
- ⇒ Réalisation d'une 1^{ère} analyse de votre demande et de la situation par une professionnelle du service soit par téléphone soit en face à face.
- ⇒ Organisation éventuelle d'une rencontre avec le partenaire et la personne accompagnée.
- ⇒ Debriefing de la rencontre avec le partenaire pour identifier les orientations potentielles les plus pertinentes pour la personne.



LE BESOIN PRINCIPAL
des personnes accueillies au CHRS U et HUDC PC

HÉBERGEMENT ET AIDE MATÉRIELLE

- ✓ Être mis à l'abri dans une situation de crise et d'urgence

LES BESOINS OPTIONNELS
des personnes accueillies au CHRS U et HUDC PC

VIE QUOTIDIENNE

- ✓ Vous remobiliser pour faire vos courses, vos repas et assurer l'entretien de votre hébergement

DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

- ✓ Rétablir et être guidé dans l'ouverture de vos droits et ceux de votre famille (santé, protection sociale, formation, scolarité...)

DÉFENSE DE VOS DROITS

- ✓ Être écouté pour faire face à une situation préjudiciable à vous-même et/ou à votre famille.
- ✓ Faire valoir vos droits et ceux de vos enfants.
- ✓ Être guidé dans vos démarches judiciaires.

SOUTIEN A LA PARENTALITÉ

- ✓ Maintenir des liens avec vos enfants dans la situation d'urgence que vous traversez.
- ✓ Être écouté dans les difficultés que vous rencontrez en tant que parent.
- ✓ Trouver des lieux ressources pour partager des moments avec vos enfants.

SANTÉ

- ✓ Être soutenu psychologiquement pour faire face à votre situation d'urgence.
- ✓ Être guidé dans votre parcours de santé ou celui d'un des membres de votre famille.
- ✓ Trouver le bon interlocuteur lié à votre problématique de santé ou à celle de votre famille

REMOBILISATION PERSONNELLE

- ✓ Analyser votre parcours et réfléchir à la situation dans laquelle vous êtes
- ✓ Être rassuré
- ✓ Elaborer un projet pour sortir de l'urgence
- ✓ Remobiliser vos ressources



HEBERGEMENT ET AIDE MATERIELLE

Vos besoins en tant que résident(e) :

- Être mis à l'abri dans une situation de crise et d'urgence

LES PROFESSIONNELS INTERVENANTS

Equipe HUDC PC – CHRS U

- Assistantes de service social
- Maitresse de maison / AVS
- Ouvriers d'entretien

Au sein de l'ACAL

- Agent de restauration
- Astreinte technique
- Cadre d'astreinte
- Equipe socio-éducative AEC
- Service gestion immobilière

NOS PRESTATIONS – CE QUE NOUS PROPOSONS

Recherche d'hébergements

Selon la composition familiale et le contexte de la demande, nous recherchons un hébergement sur Perpignan soit :

- En chambre d'hôtel en cas de saturation et manque d'hébergement en studio/appartement ou en cas de demande d'hébergement d'urgence sur les week-ends ou les soirées.
- En studio et appartement en diffus équipé (appareils électro-ménagers, draps, vaisselle, produits de 1ère nécessité).
- En studio au sein d'un bâtiment d'hébergements en collectif géré par l'ACAL (Résidence Arc en Ciel).

Aide à l'installation dans l'hébergement

En studio et appartement en diffus et collectif

Avant l'arrivée des personnes, nous procédons au nettoyage et au réaménagement matériels de l'hébergement pour :

- Tenir compte de la composition familiale (uniquement pour les hébergements en studio ou appartement).
- Faire que le lieu d'habitation soit propre et accueillant (mise en place d'un kit d'accueil).

Selon les besoins des personnes, nous pouvons, si besoin, les aider à emménager dans ce nouvel hébergement.

Les personnes hébergées sont accompagnées vers leur studio ou appartement.

Une fois sur les lieux, le professionnel fait visiter l'hébergement. Ce temps d'accueil est l'occasion de présenter le règlement de fonctionnement, d'établir l'état des lieux d'entrée et de faire signer une convention (uniquement pour les appartements en diffus).

En chambre d'hôtel

Nous disposons d'une chambre 3 personnes à l'année au sein d'un hôtel sur Perpignan. Selon les besoins nous mobilisons d'autres chambres sur différents hôtels ,

Restauration

Au sein des hébergements en collectif à « L'arc en Ciel »

Un restaurant collectif situé dans nos locaux permet aux résidents de bénéficier de repas chauds ou froids (pour les personnes en activité ou en formation) tenant compte des spécificités médicales ou religieuses des personnes.

Maintenance technique des hébergements

Avant l'entrée dans l'hébergement, nous procédons à la vérification de la sécurité et conformité de l'hébergement et de ses équipements.

En cours de séjour, nous procédons à la réparation et maintenance des équipements en réponse aux remarques et notification des professionnels et des personnes hébergées.

Maintien de la sécurité

Au sein des hébergements en collectif à « L'arc en Ciel »

La sécurité est assurée au sein de l'Arc-En ciel par :

- La présence de professionnels 24h/24h et 7j/7j
- Un accès sécurisé au bâtiment (Digicode et visiophone).
- Une autorisation de visites extérieurs après validation d'un professionnel.

Au sein des hébergements en diffus et en chambre d'hôtel

En cas de danger ou de problèmes majeurs, les personnes ont la possibilité d'appeler :

- Un professionnel du service en semaine de 9h à 17h
- Le cadre d'astreinte les nuits et les week-end.



DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Vos besoins en tant que résident(e) :

- Rétablir et être guidé dans l'ouverture de vos droits et ceux de votre famille (santé, protection sociale, formation, scolarité...)

LES PROFESSIONNELS INTERVENANTS

Equipe HUDC PC – CHRS U

- *Assistants de service social*
- *Maitresses de maison / AVS*

NOS PRESTATIONS – CE QUE NOUS PROPOSONS

Nous présentons au(x) résident(s) les différents services des administrations :

- *CPAM, CAF,*
- *Mairie, Préfecture*
- *MDPH,*
- *MLJ, Pole Emploi,*
- *SIAO ...*

Nous veillons à ce qu'ils disposent des documents administratifs nécessaires :

- *Papier d'identité, carte vitale, CMU, livret de famille*

Nous les aidons à remplir et à obtenir certains documents auprès de différentes administrations. Selon le degré d'autonomie et d'appréhension des personnes et nous pouvons les accompagner physiquement vers ces mêmes administrations pour faciliter les démarches.

Nous les orientons et les accompagnons vers une association de défense des droit, un avocat ou une aide juridictionnelle si besoin.

Au vu de l'allongement des séjours, l'équipe ouvrent également les droits CAF et pole Emploi , gère la scolarisation des enfants, les accompagnements santé (ouverture de droit Puma , PASS)



SANTÉ

Vos besoins en tant que résident(e) :

- Être soutenu psychologiquement pour faire face à votre situation d'urgence.
- Être guidé dans votre parcours de santé ou celui d'un des membres de votre famille.
- Trouver le bon interlocuteur lié à votre problématique de santé ou à celle de votre famille

LES PROFESSIONNELS INTERVENANTS

Equipe HUDC PC – CHRS U

- *Assistants de service social*
- *Maitresses de maison / AVS*
- *Psychologue*

NOS PRESTATIONS – CE QUE NOUS PROPOSONS

Information / sensibilisation sur la santé

Nous informons les familles sur les dispositifs de santé auxquels ils ont accès en tant qu'adultes et enfants :

- Au sein du service (soutien psychologique).
- A l'extérieur du service (CMP, MDPH, PASS, PMI...).

Suivi santé

Nous prenons rendez-vous à la PASS pour les familles en attente de CMUC ou lors de cas d'urgence.

Nous aidons les familles à trouver des interlocuteurs santé en capacité de les prendre en charge (médecin généraliste ou spécialiste, dentiste, services hospitaliers spécialisés ...).

Selon le niveau d'autonomie, d'appréhension des personnes, la maitresse de maison ou AVS peut les accompagner à leur rendez-vous médical avec éventuellement un interprète.

Soutien et suivi psychologique

Selon les besoins, la psychologue peut soutenir un ou plusieurs membres de la famille lors d'entretiens individuels ou familiaux pour essayer de surmonter des épisodes difficiles, des moments d'angoisse ou de découragement.

De même, nous travaillons en lien avec différentes associations de lutte contre les violences (ex: APEX, CIDFF...).



SOUTIEN A LA PARENTALITÉ

Vos besoins en tant que résident(e) :

- Maintenir des liens avec vos enfants dans la situation d'urgence que vous traversez.
- Être écouté dans les difficultés que vous rencontrez en tant que parent.
- Trouver des lieux ressources pour partager des moments avec vos enfants.

LES PROFESSIONNELS INTERVENANTS

Equipe HUDC PC – CHRS U

- *Assistants de service social*
- *Maitresses de maison / AVS*
- *Psychologue*

NOS PRESTATIONS – CE QUE NOUS PROPOSONS

Scolarisation des enfants

Nous répondons à toutes les questions liées à la scolarisation et la scolarité des enfants.

Nous accompagnons la famille dans ses démarches d'inscription scolaire et de demande d'aide éventuelle.

Soutien à la parentalité

Selon les besoins, nous créons avec la famille des espaces de parole ou de médiation.

Nous pouvons orienter les familles vers des réseaux de :

- Soutien à la parentalité (REAAP, maison des familles ...)
- Lutte contre les violences conjugales et familiales (ex : APEX...)
- D'accueil parents/enfants (ex : association Parenthèse 66, LAEP...).

De plus selon les difficultés rencontrées, nous étudions avec la famille la possibilité de mettre en place des aides spécifiques (AP, AED...).

De plus, nous travaillons en réseau lorsque des mesures de placement juridique ou administratif de l'enfant sont prononcés.



DEFENSE DES DROITS

Vos besoins en tant que résident(e) :

- Être écouté pour faire face à une situation préjudiciable à vous-même et/ou à votre famille.
- Faire valoir vos droits et ceux de vos enfants.
- Être guidé dans vos démarches judiciaires.

LES PROFESSIONNELS INTERVENANTS

Equipe HUDC PC – CHRS U

- Assistantes de service social
- Psychologue

Au sein de l'ACAL

- Cadre d'astreinte

NOS PRESTATIONS – CE QUE NOUS PROPOSONS

Nous vous informons sur vos droits Individuels et familiaux (ex : garde d'enfants...) et les démarches à effectuer en cas d'atteinte à ces droits (ex : dépôt de plainte, aide juridictionnelles...)

Nous réalisons des entretiens individuels pour permettre aux personnes de parler de leur vécu. Ces entretiens individuels nous permettent d'évaluer la situation et les préjudices subis par les parties.

Nous pouvons orienter les personnes ou les accompagner physiquement vers :

- des dispositifs de défense des droits (ex : médecine légale UMJ, CIDFF, AS de commissariat ou de gendarmerie, avocat...).
- Des associations spécialisées (ex : CIMADE, ASTI, maison des droits...)

Nous accompagnons les personnes dans les démarches administratives et juridiques (faire une lettre, demander une aide juridictionnelle....)



REMOBILISATION PERSONNELLE

Vos besoins en tant que résident(e) :

- Analyser votre parcours et réfléchir à la situation dans laquelle vous êtes
- Être rassuré
- Elaborer un projet pour sortir de l'urgence
- Remobiliser vos ressources

LES PROFESSIONNELS INTERVENANTS

Equipe HUDC PC – CHRS U

- *Assistants de service social*
- *Cadre de service*
- *Maitresses de maison / AVS*
- *Psychologue*

NOS PRESTATIONS – CE QUE NOUS PROPOSONS

Nous aidons les résidents à reprendre confiance en eux et à revaloriser leur image et estime de soi.

Organisation d'espaces de parole et d'écoute

Nous proposons aux personnes un temps privilégié avec un des professionnels (assistants sociaux et/ou psychologue) afin de pouvoir :

- S'exprimer plus librement sur leur parcours et les raisons de leur demande.
- Prendre du recul par rapport aux moments de crise vécus.

Elaboration de projet

Dès son entrée dans notre service/établissement, nous coconstruisons avec chaque résident un projet d'accompagnement ou DIPC afin de donner du sens à son séjour et aussi définir nos droits et devoirs mutuels.

Par la suite, lors d'entretiens individuels, nous aidons le résident à élaborer et mettre en œuvre un projet personnel pérenne et réaliste permettant une stabilisation de la situation.

Nous examinons avec les personnes leurs ressources potentielles (familiales, amicales, réseaux associatifs).

Nous les accompagnons dans la mise en œuvre de leur projet en les aidant à monter des dossiers (ex : SIAO...).



VIE QUOTIDIENNE

Vos besoins en tant que résident(e) :

- Vous remobiliser pour faire vos courses, vos repas et assurer l'entretien de votre hébergement

LES PROFESSIONNELS INTERVENANTS

Equipe HUDC PC – CHRS U

- *Assistantes de service social*
- *Maitresses de maison / AVS*

NOS PRESTATIONS – CE QUE NOUS PROPOSONS

Gestion budgétaire

Nous aidons le(s) résident(s) à établir des priorités en matière de consommation, à faire des choix, à anticiper des dépenses et à réaliser des économies en vue d'un projet.

En cas de surendettement, nous accompagnons le résident à constituer un dossier de surendettement.

Aides matérielles diverses

En cas de besoin, nous aidons les personnes selon deux modalités :

1. Le dépannage ponctuel par notre service par le biais de ticket service.
2. Le repérage de commerces ou association caritatives de Perpignan (ex : Restaurant du cœur, atelier de Pierre...).

Vie dans l'hébergement

Nous effectuons des visites à domicile afin de mesurer l'adaptation des personnes dans leur hébergement et leur quartier.

Cette visite est aussi l'occasion pour les professionnels de vérifier que la famille entretient son hébergement. Si besoin, la maitresse de maison peut lui donner des conseils pour adopter les gestes et les habitudes qui permettront de vivre dans un hébergement sain.



**SAO
CHRS Urgence
HUDC PC**

Projet d'établissement
2019 - 2024

PARTIE 2

LA METHODOLOGIE DE L'ACTION



LA METHODOLOGIE DE L'ACTION

2.1 – LE CADRE DE FONCTIONNEMENT COLLECTIF

L'effectivité des outils 2002-2 au sein de l'établissement et des services

Outils 2002-2	Finalité de l'outil	Etat des lieux
Le livret d'accueil	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.	
La charte des droits et des libertés	Elle est validée par les ministres compétents est remis aux personnes accueillies comme pièce annexée au livret d'accueil.	
Le règlement de fonctionnement	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.	
Le DIPC	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.	
L'instance de participation des usagers	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	
L'information à propos de la personne qualifiée	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.	



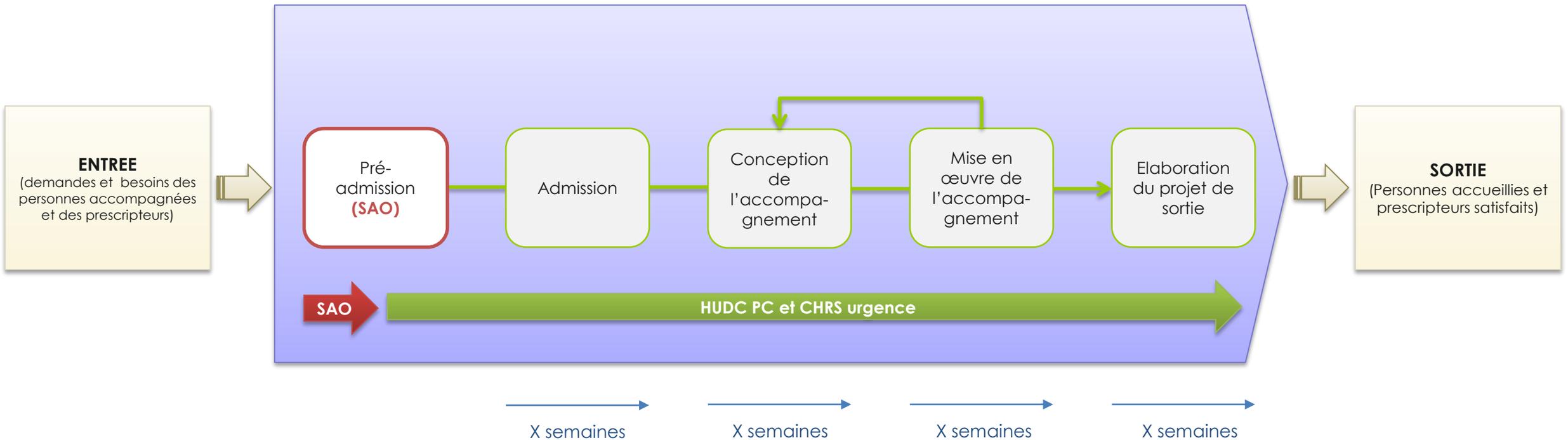


LA METHODOLOGIE DE L'ACTION

2.2 – LES ETAPES DE LA PRISE EN CHARGE

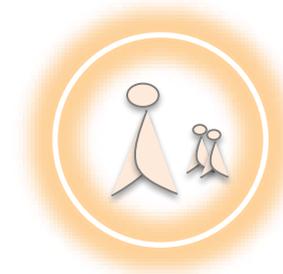
Les étapes de la prise en charge

De la préadmission à la préparation à la sortie



SAO

Les critères d'admission, de sortie et les étapes de prise en charge



NOS CRITERES D'ADMISSION

Par rapport aux profils des publics

- Tout public sauf homme seul (orienté vers le 115)
- Citoyens
- Partenaires (AS, CD66, CH de Thuir, enfance Catalane, APEX, Huissier, Police, Maternité...)

Par rapport aux besoins

- Recherchant des informations sur l'accès au logement ou à l'hébergement d'urgence.
- Préparant leur départ du domicile suite des violences conjugales et familiales.

NOTRE « SEUIL » D'ACCUEIL

- Accueil inconditionnel

LES ETAPES DE LA PRISE EN CHARGE

1. Préadmission
2. Admission
3. Construction du parcours d'accompagnement
4. Mise en œuvre de l'accompagnement
5. Evaluation et accompagnement vers la sortie

LES EFFETS / IMPACTS ATTENDUS

NOS INDICATEURS/CRITÈRES DE FIN DE PRISE EN CHARGE

- Des informations fournies
- Une solution de logement trouvée en hébergement d'urgence ou non
- Des liens effectifs avec des partenaires
- La fin du besoin de soutien de la personne

Le SAO

ENTREE Données / documents nécessaires	DEROULEMENT de l'ETAPE				SORTIE Données / documents produits
	Actions	Acteurs de l'étape	Échéance maximale	Outils / méthodes documents utilisés	
PRE-ADMISSION					
<i>Appel téléphonique ou visite d'une personne (personne en recherche d'hébergement, partenaires, citoyen)</i>	Réception de la demande <ul style="list-style-type: none"> 1^{ère} prise d'information Présentation du service Analyse de la faisabilité de la demande par le service 	Secrétaire Cadre d'astreinte Demandeur			<i>Catégorisation de la demande</i>
<i>Information lors du 1^{er} contact</i>	Prise de décision d'admission <ul style="list-style-type: none"> Information du demandeur de la possibilité de prise en compte ou non de la demande par le service Orientation vers une autre structure en cas de mauvaise orientation. 	Secrétaire Cadre d'astreinte			<i>Décision de traitement de la demande</i>
	Enregistrement de la demande <ul style="list-style-type: none"> Nom, prénom, date de la demande, motif, orienteur, composition familiale, prise de décision 	Secrétaire Cadre d'astreinte		✓ Cahier SAO ✓ SI SIAO	<i>Demande enregistrée pour statistiques</i>
ADMISSION					
<i>Décision d'admission</i>	Prise de renseignements et de rendez-vous avec une professionnelle du service <ul style="list-style-type: none"> Prise de renseignements (Nom, prénom, date de la demande, motif, orienteur, composition familiale, ressource...) Prise de rendez-vous avec une des AS du service 	Secrétaire Demandeur		✓ Fiche d'informations ✓ Agenda	<i>Fiche d'informations renseignée AS référente définie et 1^{er} rendez-vous fixé</i>
<i>Fiche d'informations</i>	Ouverture du dossier de la personne	AS référente		✓ Dossier usager papier et informatisé (PROGEDIS)	<i>Dossier de l'usager constitué</i>
CONSTRUCTION DU PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT					
<i>Dossier usager</i>	Analyse de la demande et évaluation de la situation <ul style="list-style-type: none"> Analyse du parcours de vie Explication des dispositifs, solutions et orientations potentielles 	AS référente Demandeur		✓ Dossier usager papier et informatisé (PROGEDIS)	<i>Dossier renseigné</i>
<i>Dossier usager</i>	Co-construction des actions à mener	AS référente Demandeur		✓ Dossier usager papier et informatisé (PROGEDIS)	<i>Projet d'accompagnement</i>



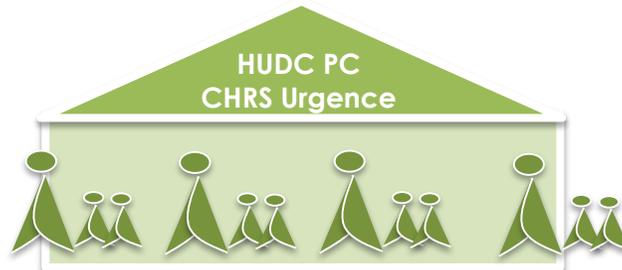
Le SAO

ENTREE Données / documents nécessaires	DEROULEMENT de l'ETAPE				SORTIE Données / documents produits
	Actions	Acteurs de l'étape	Échéance maximale	Outils / méthodes documents utilisés	
MISE EN ŒUVRE DE L'ACCOMPAGNEMENT					
<i>Dossier usager</i>	Mobilisation de partenaires externes (ex: AS CD 66, APAX, CIDFF, structure d'hébergement...)	AS Référente		✓ Dossier usager papier et informatisé (PROGEDIS)	
<i>Dossier usager</i>	Suivi de l'utilisateur et de actions effectuées	AS référente			
EVALUATION ET ACCOMPAGNEMENT VERS LA SORTIE					
	Lien avec les futurs partenaires de l'utilisateur <ul style="list-style-type: none"> Au sein de l'établissement/service d'accueil Et/ou auprès des futurs partenaires s'il est en logement autonome 	AS référente		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fermeture dossier ✓ Bilan de sortie 	<i>Bilan de sortie</i>



HUDC PC et CHRS Urgence

Les critères d'admission, de sortie et les étapes de prise en charge



NOS CRITERES D'ADMISSION

Un accueil et un hébergement inconditionnel de tout public sauf homme seul sous 3 modes d'hébergement possibles :

1. En chambre d'hôtel :

- Absence de place en hébergement collectif ou diffus
- Population non stable
- Population sans projet d'insertion possible au vu de la situation administrative
- Dépannage de personnes en attente de signature de bail

2. En studio et appartement en diffus

- Projet d'insertion existant (dossier SIAO Insertion)
- Capacité de cohabitation avec un voisinage
- Attente d'admission vers un hébergement ou de relogement.

3. En studio au sein de l'Arc en ciel

- Un besoin de protection (violence conjugale)
- Une nécessité d'observation par rapport à la parentalité
- Une fragilité par rapport à l'isolement
- Un manque d'autonomie

NOTRE « SEUIL D'ACCUEIL »

- Accueil inconditionnel

LES ETAPES DE LA PRISE EN CHARGE

1. Préadmission

2. Admission

3. Conception du projet personnalisé

4. Mise en œuvre du projet personnalisé

5. Elaboration du projet de sortie

LES EFFETS / IMPACTS ATTENDUS

NOS INDICATEURS/CRITÈRES DE FIN DE PRISE EN CHARGE

- ✓ Orientation sur un dispositif d'insertion

Remarque

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

- Non-adhésion à l'accompagnement proposé
- Non respect du règlement de fonctionnement



ETAPE 1 // Préadmission

ENTREE Données / documents nécessaires	DEROULEMENT de l'ETAPE				SORTIE Données / documents produits
	Actions	Acteurs de l'étape	Échéance maximale	Outils / méthodes documents utilisés	
<i>Appel téléphonique ou visite d'une personne en recherche d'hébergement</i>	Réception et analyse de la demande <ul style="list-style-type: none"> • 1^{ère} prise d'information • Evaluation de l'admissibilité au vu des critères d'admission • Prise de décision • Information du SI-SIAO, du prescripteur et du demandeur sur l'admissibilité de la demande. • Prise de rendez-vous pour l'entretien d'admission ou orientation vers une autre structure en cas de mauvaise orientation. 	<i>Secrétaire Cadre de service Demandeur</i>		✓ SI SIAO	<i>Décision de préadmission notifiée au SIAO Catégorisation de la demande</i>
	Enregistrement de la demande <ul style="list-style-type: none"> • Nom, prénom, date de la demande, motif, orienteur, composition familiale, prise de décision 	<i>Secrétaire Cadre de service</i>		✓ PROGEDIS	<i>Demande enregistrée pour statistiques</i>



ETAPE 2 // Admission

ENTREE Données / documents nécessaires	DEROULEMENT de l'ETAPE				SORTIE Données / documents produits
	Actions	Acteurs de l'étape	Échéance maximale	Outils / méthodes documents utilisés	
<i>Décision d'admission</i>	Ouverture du dossier du ou des résident(s)	<i>Référents</i>	<i>J-1 de l'admission</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dossier du résident informatisé et papier ✓ SI SIAO 	<i>Dossier du résident créé</i>
	Préparation de l'accueil du résident <ul style="list-style-type: none"> • Analyse des besoins spécifiques pour l'aménagement du logement. • Définition de la date d'entrée et organisation • Liste des personnes à informer de l'admission (ex : veilleurs, agents d'accueil, cuisine, partenaires externes...) • Préparation des premiers jours 	<i>Référents</i>	<i>Réunion d'équipe</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiche navette 	<i>Fiche navette renseignée</i>
<i>Dossier du résident Fiche de composition famil. Fiche médicale</i>	Préparation final de l'hébergement pour tenir compte des spécificités de la ou des personnes accueillies <ul style="list-style-type: none"> • Achat et/ou aménagement de matériels 	<i>Cadre de service Maitresse de maison Ouvriers d'entretien</i>	<i>J-1 de l'admission</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiche de demande d'achat ✓ Cahier de liaison entretien ✓ Mail 	<i>Logement adapté</i>
<i>Dossier du résident</i>	Accueil du ou des résidents (en 1 ou 2 temps) <ul style="list-style-type: none"> • Présentation des finalités de l'établissement et des thématiques d'accompagnement potentiels • Relai avec le prescripteur présent • Présentation des droits et des devoirs du résident en appui avec le règlement de fonctionnement, le DIPC • Présentation des membres de l'équipe • Renseignement de la fiche ressource et fiche statistique • Récupération de documents auprès du ou des résident(s) 	<i>Référents Résident Prescripteur</i>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Règlement de fonctionnement ✓ DIPC ✓ Fiche ressource ✓ Fiche de renseignement médical ✓ Fiche de veille / repas ✓ Fichier de suivi résidents ✓ Cahier de liaison ✓ Dossier du résident papier et PROGEDIS ✓ SI-SIAO 	<i>Fiche ressource envoyée au siège DIPC remis</i>
	Aide à l'installation dans l'hébergement (sauf hôtel) <ul style="list-style-type: none"> • Visite de l'hébergement • Réalisation de l'état des lieux d'entrée et relevé des compteurs avec le résident. • Explication du fonctionnement des appareils électro-ménagers et remise des fiches techniques. • Découverte du quartier. 	<i>Maitresse de maison Référents Résident</i>	<i>Jour de l'admission</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formulaire d'état des lieux ✓ Fiches techniques des appareils électro-ménagers 	<i>Etat des lieux réalisé Remise des fiches techniques des appareils</i>



ETAPE 3 // Conception de l'accompagnement

ENTREE Données / documents nécessaires	DEROULEMENT de l'ETAPE				SORTIE Données / documents produits
	Actions	Acteurs de l'étape	Échéance maximale	Outils / méthodes documents utilisés	
<i>Dossier du résident</i>	Evaluation des besoins d'accompagnement par les professionnels <ul style="list-style-type: none"> Analyse du dossier Observation Echange avec le(s) résident(s) 	Maitresse de maison AES Référents Résident	2 semaines après l'admission	✓ Dossier du résident	<i>Analyses de chaque membre de l'équipe</i>
<i>Analyses de chaque membre de l'équipe</i>	1^{er} regards croisés sur les besoins du ou des résident(s) en réunion d'équipe <ul style="list-style-type: none"> Présentation par le référent la situation Analyse croisée des besoins d'accompagnement (budget, parentalité, vie sociale,) au vu des observations réalisées par la maitresse de maison/AES et les référents. 	Equipe	2 semaines après l'admission	✓ Compte-rendu de réunion	<i>Besoins d'accompagnement du résident validés par l'équipe</i>
	Elaboration des besoins d'accompagnement avec le résident <ol style="list-style-type: none"> Bilan des 1^{ères} semaines d'hébergement Présentation du DIPC Elaboration de la demande SI-SIAO (si besoin) Echanges entre le résident et son référent sur ses besoins et souhaits d'accompagnement 1^{ère} formalisation des objectifs généraux d'accompagnement 	Référents Résident	3 semaines après l'admission	✓ DIPC vierge ✓ Dossier SI-SIAO	<i>DIPC présenté et remis au résident Dossier SI-SIAO renseigné</i>
<i>Analyses de chaque membre de l'équipe socio-éducative</i>	2^{ème} regards croisés sur les besoins du ou des résident(s) en réunion d'équipe <ul style="list-style-type: none"> Présentation par le référent des besoins formulés par le résident Analyse et finalisation des besoins d'accompagnement par l'équipe. 	Equipe	4 semaines après l'admission	✓ Compte-rendu de réunion	<i>Besoins d'accompagnement du résident validés par l'équipe</i>
<i>Besoins d'accompagnement du résident Analyse croisée de l'équipe</i>	Finalisation du projet et signature du projet d'accompagnement avec le résident <ul style="list-style-type: none"> Entretien avec le résident Co-construction et finalisation du contenu du projet Signature du DIPC 	Référents Cadre de service Résident	1 mois après l'admission	✓ DIPC vierge	<i>DIPC signé par le résident</i>



ETAPE 4 // Mise en œuvre et suivi de l'accompagnement (1/2)

ENTREE Données / documents nécessaires	DEROULEMENT de l'ETAPE				SORTIE Données / documents produits
	Actions	Acteurs de l'étape	Échéance maximale	Outils / méthodes documents utilisés	
<i>DIPC du résident</i>	Elaboration du planning général de mise en œuvre des accompagnements <ul style="list-style-type: none"> Priorisation des actions liées à l'ouverture des droits Définition des autres actions d'accompagnement 	<i>Référents</i> <i>Résident</i>		✓ Dossier du résident	<i>Planning des accompagnements</i>
<i>Planning d'accompagnement</i>	Mobilisation des intervenants internes et externes <ul style="list-style-type: none"> Prise de contact et partage d'informations sur les besoins du résident Définition des dates possibles et modalités d'accompagnement 	<i>Référents</i>		✓ DIPC	<i>Intervenants internes et externes mobilisés et informés</i>
<i>DIPC</i>	Mise en œuvre et suivi des accompagnements effectués par l'équipe et les partenaires <ul style="list-style-type: none"> Enregistrement par chaque professionnel d'informations, observations, analyses, événements liés au résident. Echanges entre le référent et les partenaires externes du résident Coordination des intervenants par le référent 	<i>Référents</i>		✓ Dossier du résident ✓ Mail	<i>Informations de suivi de résidents explicités et partagés dans l'équipe</i>
	Suivi hebdomadaire du résident <ul style="list-style-type: none"> Rencontre de suivi avec le résident 	<i>Référents</i>		✓ Dossier du résident	<i>Dossier du résident actualisé</i>
<i>Dossier du résident Observation et écrits des professionnels et des partenaires de PEC</i>	Regards croisés en équipe sur l'accompagnement du résident <ul style="list-style-type: none"> Echanges en équipe sur les accompagnements effectués et les évolutions observées du résident 	<i>Référents</i> <i>Equipe</i>		✓ CR de réunion d'équipe ✓ Dossier du résident	<i>Dossier du résident actualisé Compte-rendu de réunion</i>
<i>Projet d'accompagnement personnalisé</i>	Evaluation de l'atteinte des objectifs d'accompagnement <ul style="list-style-type: none"> Analyse et évaluation avec le résident des évolutions au vu du projet personnalisé élaboré. Proposition de fin ou de prolongation de la prise en charge en équipe. 	<i>Référents</i> <i>Résident</i>	7 semaines après l'admission	✓ Dossier du résident	<i>Evaluations du projet Proposition conjointe de renouvellement ou de fin de PEC</i>
<i>Evaluations de l'avancée du projet par le résident et le référent</i>	Prise de décision en équipe de prolongation ou fin de prise en charge <ul style="list-style-type: none"> Evaluation croisée en équipe de l'atteinte des objectifs du projet d'accompagnement. Concertation sur la décision finale et l'orientation 	<i>Référents</i> <i>Equipe</i>	8 semaines après l'admission	✓ Dossier du résident	<i>Décision de renouvellement de la PEC ou fin de PEC</i>



ETAPE 4 // Mise en œuvre et suivi du contrat d'accompagnement (2/2)

ENTREE Données / documents nécessaires	DEROULEMENT de l'ETAPE				SORTIE Données / documents produits
	Actions	Acteurs de l'étape	Échéance maximale	Outils / méthodes documents utilisés	
OPTION 1 / Si décision de prolongation de la prise en charge					
<i>Décision de prolongation de la prise en charge</i>	Signature de l'avenant au DIPC Mêmes étapes que pour la conception de l'accompagnement	<i>Référents Equipe Résident</i>		✓ <i>DIPC</i>	<i>Avenant DIPC signé</i>
OPTION 2 / Si décision de fin de la prise en charge					
<i>Décision de fin de prise en charge</i>	Information du résident de la fin de son accompagnement <ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le résident sur les motifs de fin de prise en charge. • Définition d'une date de sortie. • Information sur les modalités d'élaboration du projet de sortie. 	<i>Cadre de service Référents Résident</i>		✓ <i>Dossier du résident</i>	<i>Dossier du résident renseigné</i>



ETAPE 5 // Accompagnement vers la sortie

ENTREE Données / documents nécessaires	DEROULEMENT de l'ETAPE				SORTIE Données / documents produits
	Actions	Acteurs de l'étape	Échéance maximale	Outils / méthodes documents utilisés	
<i>Dossier du résident</i>	Organisation du projet de sortie <ul style="list-style-type: none"> Définition du projet d'hébergement futur Identification avec le résident des étapes Proposition d'ASLL Repérage des futurs partenaires du résident 	Référents Résident		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Guide du logement ✓ Fiches partenaires ✓ Dossier du résident 	<i>Projet de sortie finalisé</i>
<i>Projet de sortie</i>	Prise de rendez-vous avec les futurs partenaires du résident <ul style="list-style-type: none"> OPHLM, IML, autres établissements sociaux ou médico-sociaux ... 	Référents Résident		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dossier du résident 	<i>Partenaires contactés</i>
<i>Projet de sortie</i>	Accompagnement du résident vers son nouvel hébergement <ul style="list-style-type: none"> Lien avec l'ESMS, lors de l'entretien de préadmission ou visite du futur logement avec le résident Analyse de la faisabilité d'aller vers ce futur hébergement avec le résident 	Référents Résident			<i>Solution de sortie validée</i>
	Préparation de l'emménagement avec le résident <ul style="list-style-type: none"> Formalités administratives liées à l'entrée (caution, assurance, ouverture des compteurs, dossier FSL...) Liste du mobilier à acquérir et des modalités d'acquisition possibles Prise de rendez-vous du résident avec certains de ses partenaires (ASLL, IML, MLJ...) Définition d'une date de départ et d'emménagement Préparation du déménagement et définition des moyens à mobiliser selon le réseau du résident 	Référents Résident		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Guide du logement 	<i>Date de départ et d'emménagement défini</i> <i>Formalités liées au déménagement effectuées</i>
	Aide au déménagement potentiel	Référents Résident			<i>Déménagement effectué</i>
	Lien avec les partenaires du résident	Référents Résident		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dossier du résident 	<i>Relai avec les partenaires effectué</i>
<i>Dossier du résident</i>	Clôture de l'accompagnement <ul style="list-style-type: none"> Etat des lieux de sortie, remise des clés, solde de tout compte. Bilan de l'accompagnement avec l'équipe 	Référents Equipe Résident	<i>2 semaines après la réalisation du projet de sortie</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Etat des lieux de sortie 	<i>Formalités de départ effectuées</i> <i>Bilan du séjour effectué par le résident et l'équipe</i>





LA METHODOLOGIE DE L'ACTION

2.3 - LA REFERENCE AU SEIN DU SEUIL PC



LA METHODOLOGIE DE L'ACTION

2.4 – CONCERTATION ET PARTICIPATION DES USAGERS

Les modalités de concertation et de participation des résidents

Les dispositifs de concertation collective

// La réunion d'expression des usagers du CHRS Urgence



Fréquence	Tous les 15 jours.
Participants	L'ensemble des personnes prises en charge au sein de la résidence « Arc-En-ciel » (CHRS Urgence, CHRS Insertion, LHSS). Ponctuellement la chef de service.
Animateur	L'animatrice sociale et un des intervenants sociaux de l'établissement ou d'un autre établissement de la Résidence « Arc-En-Ciel ».
Objectifs	Echanger, communiquer, se concerter sur : <ul style="list-style-type: none">• la mise en place d'ateliers,• le rappel du règlement de fonctionnement,• la vie collective au sein de l'établissement et aussi de la résidence « Arc-en-Ciel ».• le programme des activités• des thématiques culturelles, citoyennes (ex : ciné-débat...)
Déroulement	Depuis un an, il a été décidé de revoir le mode d'animation de cette réunion pour permettre un meilleur échange entre tous (assis en cercle) et aussi de mettre en place un rituel de tour de table de « quoi de neuf » pour que chacun prenne la parole en début de réunion. Cette organisation est en place depuis maintenant plus d'un an et fonctionne bien. A l'issue de chaque réunion un compte rendu est rédigé et affiché sur le panneau des résidents.

// Les interventions sociales d'intérêts collectifs (ISIC) au CHRS Urgence

Pour aller plus loin dans la valorisation de l'expression et de la participation des résidents, une réorganisation des temps collectifs a été amorcée en 2018 pour développer des activités ou des interventions sociales d'intérêts collectifs (ISIC) et ainsi créer des espaces de participation et d'expression supplémentaires sur des thématiques communes définies (parentalité, emploi...).

Celles-ci ont pour objectifs de :



- Créer des réponses collectives à des problèmes collectifs
- Favoriser l'accès aux ressources existantes et créer des nouvelles ;
- Développer l'autonomie personnelle et sociale par la participation citoyenne des personnes.

Partant des situations telles que ressenties et définies par les personnes, elles-mêmes co-auteurs de l'action, il s'agit de les aider à élaborer et concrétiser des projets susceptibles d'améliorer leurs conditions de vie, de renforcer leur insertion sociale, de restaurer le lien social.

Ces ateliers permettent aussi aux résidents de pouvoir retrouver entre pairs sur des thématiques qui leur sont importantes, de partager des problématiques ou solutions communes.



Les modalités de concertation et de participation des résidents

Les dispositifs de concertation inter-individuels et individuels

// La co-construction de certains outils de fonctionnement du CHRS Urgence

Nous convions tant que possible les résidents à la révision de certains documents de fonctionnement tant sur le fond que sur la forme afin que ceux-ci correspondent à leurs besoins.

Ainsi nous avons pu retravailler ensemble :



- Le contrat d'accompagnement,
- Le livret d'accueil,
- Le règlement de fonctionnement.

// La participation du résident lors de différentes étapes de son accompagnement au CHRS Urgence

Comme évoqué précédemment, le résident est associé tout au long de son accompagnement :

- Lors de l'accueil, pour valider avec lui les principes de fonctionnement mutuels.
- Lors de l'élaboration de son DIPC, la consultation du résident permet d'alimenter son projet personnalisé, en faisant remonter ses besoins, ses attentes.



Ce sont les référents qui veillent à ce que le contenu de ces échanges avec le résident soit pris en compte lors des réunions par l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire.





LA METHODOLOGIE DE L'ACTION

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

POLITIQUE PRÉVENTIVE, PROCÉDURE, MODALITÉS

Définition et fondamentaux

Définition

« 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'usager** 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.** »

Les fondamentaux de la bientraitance procédant de cette définition

Une culture du **respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité**

Une manière **d'être des professionnels**
au-delà une série d'actes

Une valorisation
de **l'expression des usagers**

Un aller-retour permanent
entre **penser et agir**

Une démarche continue d'adaptation
à une situation donnée



Notre cadre de référence sur la bientraitance et la maltraitance au sein de notre établissement (1/2)

	Les pratiques prescrites et promues	Les pratiques proscrites
<p>Repère 1 <i>L'usager co-auteur de son parcours</i></p>	<p>S'appuyer sur les outils « 2002-2 »</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charte des personnes accueillies • Un DIPC coconstruit avec le résident <p>Laisser au résident la liberté de choix</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte la parole de la personne accueillie • Accepter le refus • Travailler avec le résident les orientations possibles et leurs impacts sur sa situation. <p>Être transparent et expliquer au résident le sens de nos interventions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentation du règlement de fonctionnement et des règles de vie collective • Explication des accompagnements 	<p>Ne pas connaître la loi 2002-2 et de ses outils</p> <p>Ne pas laisser le choix au résident</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans les actions d'accompagnement • Dans son orientation
<p>Repère 2 <i>La qualité du lien entre professionnels et usagers</i></p>	<p>Avoir une attitude bienveillante envers les résidents</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politesse • Sourire • Ecoute • Non jugement - Respect • S'adapter à la temporalité de la personne • Disponibilité <p>Rester disponible à toutes les demandes des résidents</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laisser la porte toujours ouverte • Assurer des permanences au sein du service • Être réactif <p>Rester professionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaître ses limites en tant que professionnel • Se décentrer / prendre du recul <p>Rassurer les résidents en cas de sentiment d'insécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Essayer de toujours trouver une solution de mise à l'abri. • Apporter du réconfort. • Rester positif 	<p>Être dans le jugement de la personne</p> <p>Être en surcroît de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ne pas prendre le temps de l'écoute physique ou téléphonique <p>Ne pas respecter l'intimité et la dignité des personnes accueillies</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ne pas toquer à la porte de l'hébergement des personnes • Accueillir la personne dans un appartement non propre



Notre cadre de référence sur la bientraitance et la maltraitance au sein de notre établissement (2/2)

	Les pratiques promues et prescrites	Les pratiques proscrites
<p>Repère 3 L'enrichissement des structures et des accompagnements par toutes les contributions internes et externes pertinentes</p>	<p>Collaborer avec l'ensemble de nos partenaires</p> <p>Assurer les passages de relais en interne et en externe</p> <p>Analyser régulièrement les évolutions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des publics accueillis • Des politiques publiques et territoriales 	<p>Travailler seul</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ne pas passer le relai à un collègue ou des partenaires lorsque l'on est dépassé • Ne pas entretenir son réseau partenarial <p>Ne pas avoir conscience des évolutions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas de repère de l'évolution législative • Pas de d'analyse des rapports d'activité • Pas de projet d'établissement et de services
<p>Repère 4 Le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance</p>	<p>Se former de manière régulière</p> <p>Avoir un espace de dialogue et d'analyse</p>	<p>Manquer de lieu d'échanges et de réflexion</p>



Nos actions en faveur de la bientraitance

La politique préventive à l'égard de la maltraitance

- **Information des personnes accueillies** sur leurs droits fondamentaux.
- **Binôme de référence**
- **Formations des professionnels et groupes de réflexion associatifs**
- **Veille juridique**

La procédure de signalement en vigueur

- **Information des personnes accueillies et des personnels** sur la procédure de signalement.
- **Respect des textes** (ex : saisie de la personne qualifiée, alerte médecine du travail...)
- **Protection des personnes et soutien aux victimes**
- **Saisie du CHSCT**
- **Création d'une cellule de crise associative** regroupant des membres du CHSCT, de la direction, du CA.

La politique en matière de bientraitance

- **Informations**
- **Développement des compétences des professionnels :**
 - Les violences et personnes victimes de violence.
 - Déjeuners apprenants
- **Dispositions collectives**
 - Analyse de pratiques
 - Réunions d'équipe
 - Entretien professionnel
 - Groupes de travail
 - Accompagnement potentiel de la psychologue





**SAO
CHRS Urgence
HUDC PC**

Projet d'établissement
2019-2024

PARTIE 3

LE PILOTAGE DE L'ACTIVITE

L'organisation de l'activité

// La permanence et continuité de service



La permanence de service est assurée toute la journée du lundi au vendredi par la présence d'un ou de plusieurs membres de l'équipe du Seuil PC.

Les nuits et les week-end, la permanence de service est assurée de différentes manière :

- *L'astreinte d'un cadre de l'ACAL les nuits et les week-ends.*
- Sur le CHRS Urgence :
- *La présence du veilleur de nuit qui est informé via le classeur des résidents de la situation ou des événements spécifiques liés aux résidents.*
 - *La présence permanente sur le site de l'Arc-en-Ciel de l'équipe socio-éducative sur CHRS Insertion.*

// L'organisation des espaces temps de travail



Le travail d'équipe est rythmé par un planning de permanence dédié aux nouveaux accueil et aux accompagnements individualisés et à leur présence au CHRS Urgence. Un agenda partagé permet à l'équipe d'avoir une visibilité sur leurs activités respectives.

Les débriefing quotidiens : ils permettent l'échange des observations et garantissent la continuité de l'accompagnement.

La réunion d'équipe hebdomadaire qui est animée par la directrice adjointe est consacrée aux questions relatives à l'organisation du service, à des temps d'analyse de situation hébergée en urgence et de préparation des projets personnalisés à venir et à un temps spécifique sur des situations ou des questions plus urgentes.

// Les outils d'analyse et indicateurs

Plusieurs outils nous permettent de suivre l'activité :

- Le tableau de bord financier et d'occupation de la structure.
- Le suivi régulier de quelques Indicateurs importants comme :
 - ✓ *Taux d'occupation*
 - ✓ *Services orienteurs,*
 - ✓ *Durée de séjour,*
 - ✓ *Contexte d'accueil,*
 - ✓ *Modalités de sortie,*
 - ✓ *Evènements indésirables.*
- Le rapport d'activité alimenté par le bilan quantitatif est rédigé chaque année avec l'équipe. Il est présenté par la directrice adjointe en assemblée générale.



// L'analyse de pratiques



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 un intervenant extérieur.



L'amélioration continue et qualité des services rendus

// 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... »*
 - *Une veille juridique est assurée par l'assistante de service social et la chef de service et partagée en début de réunion d'équipe. Par ailleurs, des revues professionnelles (ex: ASH, Lien Social, Cahier de l'actif) sont à la disposition des professionnels dans la salle de réunion*
- Diffuser et aider à la mise en place d'outils de 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 management au seuil PC

// Les délégations au cadre de l'établissement

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

En ce sens :

- Il établit et gère le budget 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 pilote et coordonne les DIPC
- Il assure des entretiens professionnels et individuels.
- Il anime les réunions hebdomadaires avec l'équipe
- Il vise les écrits professionnels importants (ex: signalements,...)
- Il assure le déploiement du réseau partenarial.
- Il rend compte de l'activité de l'établissement/services 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/service 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 rencontrés par l'équipe sur les situations.

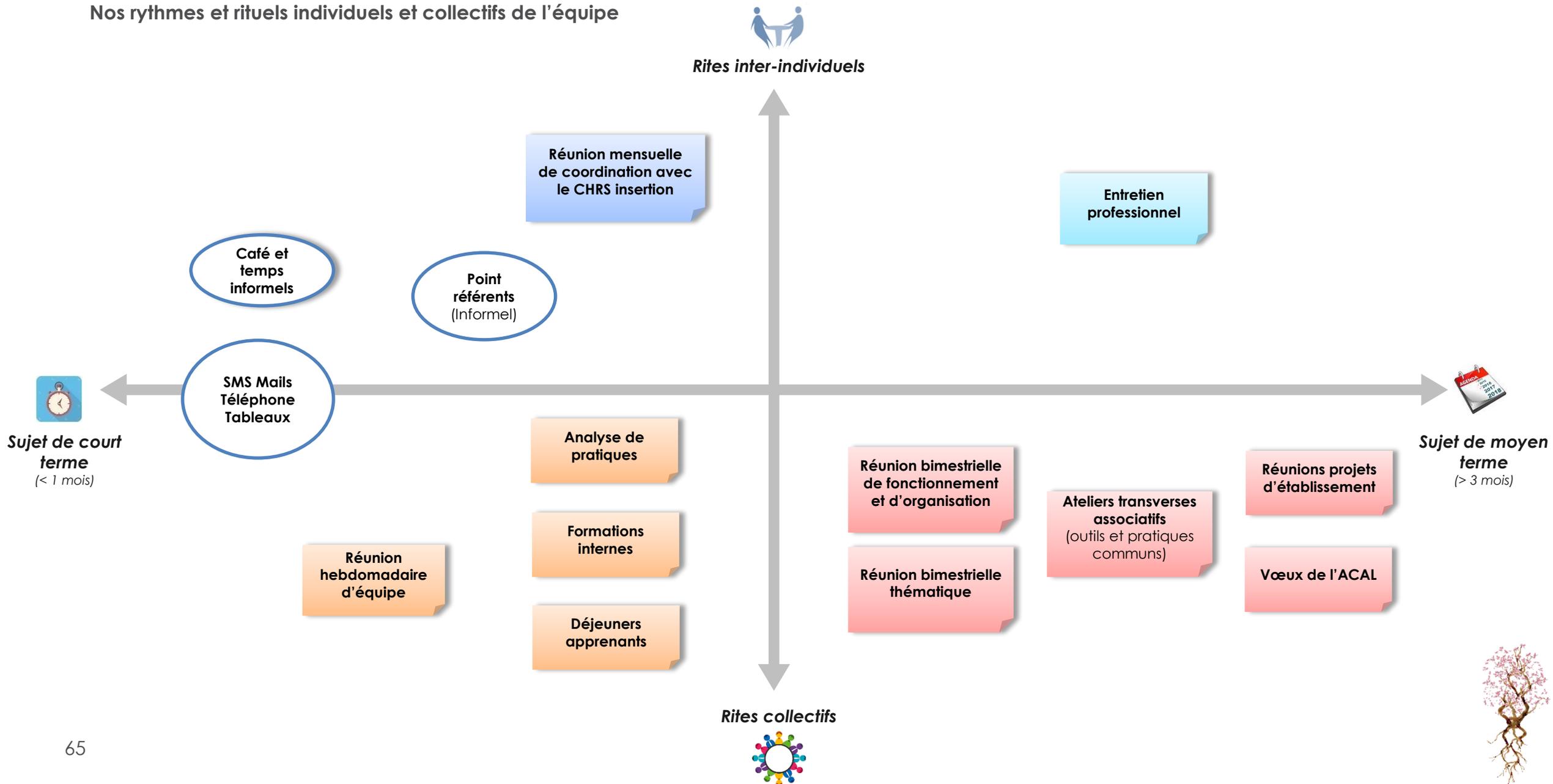
Ce travail en intelligence collective permet de croiser des regards et de trouver des solutions nouvelles.

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



Les modalités de coordination

La description de 2 principales instances de coordination

Réunion d'équipe hebdomadaire

Objectifs :	Assurer le suivi des résidents Ajuster les accompagnements et les actions de l'équipe Analyser les besoins des publics accueillis Faire une veille sur les politiques sociales
Durée :	3h00
Fréquence :	Hebdomadaire
Participants :	Directrice adjointe, assistantes sociales, maitresse de maison, secrétaire, psychologue
Animateurs :	Cadre de service
Livrables :	Compte-rendu de réunion

Réunion bimestrielle de fonctionnement et d'organisation

Objectifs :	Partager des informations institutionnelles et associatives Optimiser le fonctionnement collectif Piloter l'activité (statistiques, tendances d'évolution...) Rencontrer et échanger avec des partenaires
Durée :	2 heures
Fréquence :	Tous les 2 mois
Participants :	Directrice adjointe, assistantes sociales, maitresse de maison, secrétaire, psychologue
Animateurs :	Cadre de service
Livrables :	Compte-rendu de réunion



Les modalités de coordination

Les outils et moyens d'échanges

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

- **Les outils de liaison** comme les agendas partagés ou les tableaux récapitulatifs 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 DUEP** liées aux informations du siège, DP, planning, procédures et numéros d'urgence.
- **Le Cloud**

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



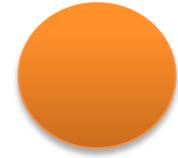


**CHRS Insertion
« Arc en Ciel »**

Projet d'établissement
2019-2024

PARTIE 4

LES RESSOURCES ET MOYENS NECESSAIRES À L'ACTION



// Notre organisation du travail

Les établissements et services sont dotés de personnels qualifiés gérés en référence aux accords de branche du Synéas ou d'entreprise.

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 métier récapitulant ses principales missions.

// Le recrutement

Lorsqu'un poste est à pourvoir, le cadre de l'établissement rédige une fiche de poste et l'envoie au service RH afin de publier une offre d'emploi en interne puis en externe via Pôle Emploi.

L'assistante RH effectue une première sélection et les CV sont remis à la chef de service.

Les candidats sont contactés par l'assistante RH.

Une commission de recrutement 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.

// Le développement des compétences et formation

Plan de développement des compétences

Le plan est élaboré à partir :

- Des orientations associatives liés 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.

Echanges et transferts de compétences internes

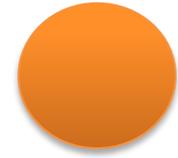
Conformément au Projet associatif, le déploiement de l'association et de nos activités est basé sur une organisation apprenante. Au-delà des apports théoriques et méthodologiques externes, nous avons souhaité mettre en place différentes occasions d'apprendre ensemble à partir de nos pratiques, de nos 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 son 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 avons mis en place des « **déjeuners apprenants** »
- Nous participons aux **groupes de travail inter-établissements** sur des thématiques spécifiques et transversales aux établissements et services de l'ACAL.





// L'accueil des stagiaires

Partie intégrante de notre projet, l'accueil des stagiaires 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 7-8 stagiaires se préparant aux métiers de chefs de service, moniteur-éducateur, assistant(e) de service social, TISF

// Les entretiens professionnels

Cet entretien est réalisé pour l'ensemble des salariés tous les 2 ans.

Il permet à chaque salarié de faire le point sur sa pratique, ses souhaits d'évolution.

C'est aussi l'occasion au cadre de reconnaître les compétences des professionnels et de définir les actions qui permettront d'en développer d'autres.

// L'accompagnement à la mobilité interne / externe

La mobilité interne ou externe est abordé 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 situation 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.

C'est une instance d'échanges et d'informations 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.



La gestion administrative, comptable et financière

// La gestion du dossier du résident

Le dossier des résidents est sous deux formats :

- **Un dossier papier** qui permet d'archiver les différents écrits, suivis, document de prise en charge et documents administratifs du résident. Ce dossier est accessible à tous les membres de l'équipe
- **Un dossier informatisé** sous PROGEDIS qui permet d'enregistrer les principales caractéristiques du résident et qui nous permet d'établir le rapport d'activité.

// La gestion administrative

Elle est gérée en étroite collaboration avec le siège par la secrétaire et la chef de service.

Les principales activités administratives portent sur :

- la saisine mensuelle de l'activité de l'établissement
- la gestion du logiciel de planification du temps de temps de travail
- La transmission des éléments de salaire

// La gestion comptable et budgétaire

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

Le siège 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 cadre 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

// L'entretien des locaux

L'hygiène des locaux est assurée quotidiennement par la maitresse de maison.

L'entretien et maintenance du bâtiment, des hébergements en collectif et diffus est assuré par l'ouvrier d'entretien.

// Sécurité et protection des locaux

Le responsable du pole sécurité est chargé de veiller au respect des normes de sécurité en lien avec le cadre de l'établissement.





**SAO
CHRS Urgence
HUDC PC**

Projet d'établissement
2019-2024

PARTIE 5

LES PERSPECTIVES DE L'ÉTABLISSEMENT

Nos instances de prospective et de veille stratégique

// Nos modalités de veille

Notre veille est effectuée de différentes manières :

- Une veille juridique assurée par la cadre de service et partagé lors des réunions d'équipe.
- La participation de certains membres de l'équipe à des colloques, conférences.
- La consultation de revues ou de publications mis à disposition.
- Notre adhésion à la FAS qui nous permet de bénéficier d'une veille sectorielle.

L'ensemble de ces éléments de veille sont repris lors de la réunion d'équipe mensuelle.

// La réactivité aux évolutions

L'ensemble des évolutions est anticipé et pris en compte par la direction générale et le CA pour tout ce qui attrait à la modification ou la création de nouveaux services.

Ces évolutions sont discutés en réunion cadre afin de définir leur faisabilité et leurs modalités de mise en œuvre.

// Capacité à répondre à des appels à projet

A ce jour, il n'existe pas d'appel à projet sur l'hébergement d'urgence.

Toutefois nous faisons remonter les besoins de terrain en terme de besoin de place à nos financeurs. Ceux-ci peuvent ainsi réajuster le nombre de places financées.



Se positionner comme
**UN ACTEUR INCONTOURNABLE DE LA VEILLE SOCIALE SUR LES PYRÉNÉES-ORIENTALES
ET COMME UN VÉRITABLE OBSERVATOIRE DE LA PRÉCARITÉ DES FAMILLES SUR LE DÉPARTEMENT**

NOS ATOUTS

- Notre adaptabilité, réactivité et agilité.
- Nos analyses pluridisciplinaires.
- Notre expertise de l'urgence.

NOS AXES DE TRAVAIL POUR LES 5 ANNEES A VENIR

1. Valoriser, faire connaître et partager nos expertises pour ne pas être vu comme des établissements /services faisant uniquement de la mise à l'abri

- ✓ Nos expertises d'accompagnement auprès de différents publics :
 - Femmes seules avec et sans enfants
 - Hommes avec enfants
 - Couples avec enfants
 - Personnes victimes de violence
 - Personnes souffrant d'addiction
 - Personnes âgées défavorisées
- ✓ Nos expertises liées à l'évaluation et l'orientation des personnes accueillies.

2. Développer des accompagnements renforcés et individualisés liés à des situations d'urgence spécifiques

- Femmes victimes de violence
- Enfants victimes ou témoins de violence
- Illettrisme et Illectronisme ...

3. Optimiser de manière continue notre organisation et notre fonctionnement



LES « REALISATIONS »

Thèmes	Actions	Pilote	Délai
AXE 1 // Valoriser, faire connaître et partager nos expertises pour ne pas être vu comme des établissements /services faisant uniquement de la mise à l'abri			
Être force de proposition pour accompagner les personnes victimes de violence	1.1 - Travailler l'accompagnement de personnes victimes de violence dans l'urgence avec l'HUDC DA (définition et complexité de la violence, les relations toxiques, les facteurs culturels, la gestion des traumatismes dans la famille)	Cadre	2020
	1.2 - Participer et/ou développer un réseau national et/ou régional sur la violence	Cadre	2020
	1.3 - Développer notre réseau de partenaires locaux : <ul style="list-style-type: none"> • PAEJ (ex: Association Parenthèse 66), • AS de la gendarmerie et du commissariat, • UMJ, • ADAVIP... 	AS	2021
	1.4 - Etudier l'opportunité et la faisabilité de familles d'accueil pouvant héberger des personnes victimes de violence	Cadre	2022
	1.5 - Alerter sur les dysfonctionnements des lois liées aux personnes victimes de violence (ex : participation aux réunions sur les situations délicates avec le substitut du procureur, le CIDFF, l'APEX, les assistantes sociales du commissariat et de la gendarmerie)	Cadre	2019
Être force de proposition dans les modalités d'insertion par le logement	1.6 - Demander à participer à des instances liées à l'insertion par le logement (ex : réunion CAPEX avec la préfecture, le CD66, la Mairie, les bailleurs).	Cadre	2020
	1.7 - Développer des partenariats et établir une convention avec la mairie et CCAS pour les relogements liés à de l'insalubrité	Cadre	2021
Valoriser le nombre de personnes orientées et pas forcément accompagnées	1.8 - Comptabiliser le nombre d'appels téléphoniques reçus	Secrétaire	2019
	1.9 Comptabiliser le nombre de personnes accueillies physiquement ou téléphoniquement et mal orientées.	Secrétaire	2019





LES « REALISATIONS »

Thèmes	Actions	Pilote	Délai
AXE 2 // Développer des accompagnements renforcés et individualisé liés à des situations d'urgence spécifiques			
Femmes sans papier victimes de violence	2.1 - Développer un accompagnement dédié aux femmes sans papier victimes de violence ⇒ <i>Partages d'analyses avec la DDCS, APEX, CIDFF, CD 66...</i>	Cadre	2019
Enfants victimes de violence	2.2 - Travailler avec notre psychologue sur l'intégration dans nos pratiques de l'accompagnement des enfants victimes ou témoins de violence au moins sur les temps de crise	Psycho	2019
Couples	2.3 - Travailler avec notre psychologue sur le positionnement professionnel spécifique à adopter lors de l'accompagnement de couple en crise dans les situations d'urgence	Psycho	2019
Illettrisme et Illectronisme	2.4 - Intégrer dans nos prestations, un accompagnement pour orienter les personnes à renforcer leurs compétences de bases et/ou réaliser des démarches administratives sur Internet ⇒ <i>Recensement des dispositifs de sensibilisation, formation existants (ex : CLEA...)</i> ⇒ <i>Repérage des partenaires d'accompagnement</i>	AS	2021
AXE 3 // Optimiser de manière continue notre organisation et notre fonctionnement			
Outils d'accompagnement	3.1 - Mettre en place les outils 2002-2 au CHRS-Urgence et les étendre à l'HUDC PC	Cadre	2019
Astreintes du SAO	3.2 - Impulser un groupe de réflexion sur la continuité de service les nuits et week-ends (aujourd'hui réalisé par les cadres d'astreinte) pour avoir les mêmes analyses et pratiques d'accueil d'urgence : • <i>Guide pratique pour les cadres ?</i> • <i>Sollicitation des veilleurs de nuit ?</i>	Cadre	2020
Orientations vers la sortie	3.3 - Optimiser nos accompagnements vers la sortie en rencontrant les structures d'accueil (ex: CHRS, Centre Maternel, IML...) pour mieux connaître nos fonctionnements respectifs	Cadre	2019
Composition de l'équipe	3.4 - Réfléchir pour avoir un(e) professionnel(le) référente de l'accueil d'urgence des personnes victimes de violence (ex : développement du partenariat, capitalisation des pratiques...)	Equipe	2019
Réunions	3.5 - Mettre en place 1 réunion thématique / mois sur des sujets liés : • <i>À des faits de société (ex: différentes figures de la violence, migration du Nord ...)</i> en invitant un contributeur externe ou un partenaire • <i>À notre organisation (ex: SAO)</i> • <i>A de la veille sociale</i>	Cadre	2019

2019

2020

2021

2022

2023

Comité de suivi

AXE 1

Action 1.1

Action 1.2

Action 1.3

Action 1.4

Action 1.5

Action 1.6

Action 1.7

Action 1.8

Action 1.9

AXE 2

Action 2.1

Action 2.2

Action 2.3

Action 2.4

AXE 3

Action 3.1

Action 3.2

Action 3.3

Action 3.4

Action 3.5



SAO
CHRS Urgence
HUDC PC

Projet d'établissement
2019 - 2024

ANNEXES

NOS PRINCIPALES FORCES

Ouverture et solidarité au sein de l'équipe *

- Communication et échanges réguliers
- Soutien mutuel
- Ecoute mutuelle

Agilité de fonctionnement*

- Polyvalence
- Flexibilité et souplesse
- Réactivité d'ans l'urgence

Disponibilité *

- Disponibilité prise au téléphone ou en face à face dans le traitement des demandes
- Accueil bienveillant et inconditionnel des personnes
- Ecoute des personnes

Adaptabilité et individualisation des solutions *

- Des solutions adaptées aux besoins des personnes

Analyse permanente et systémique*

- Réflexion et analyse constante des situations
- Vision globale de la situation dans l'évaluation

Partenariat

- Travail en réseau

NOS PRINCIPALES FRAGILITES

Manque de visibilité interne *

- Service fondu au sein des services « hébergement »
- Jamais réfléchi comme un service à part entière
- Quelles limites et frontières ?

Manque de visibilité externe

- Mauvaise orientation des personnes vers le SAO

Usure liée à l'urgence*

- Urgence anxiogène

Charges mentales importantes

- Récits de vie des personnes lourds à gérer pour les professionnelles.

Manque de partenariat *

- Méconnaissance des limites et possibilités de partenariat
- Peu de travail en réseau

NOS PRINCIPALES FORCES

Ouverture et solidarité au sein de l'équipe *

- Communication et échanges réguliers
- Soutien mutuel
- Ecoute mutuelle

Agilité de fonctionnement *

- Polyvalence
- Flexibilité et souplesse
- Réactivité dans l'urgence

Disponibilité *

- Disponibilité vers le public de différents intervenants
- Accueil bienveillant et inconditionnel des personnes

Implication de l'équipe

- Horaires, disponibilité

Analyse permanente et systémique*

- Réflexion et analyse constante des situations
- Vision globale de la situation dans l'évaluation

Qualité et individualisation des prestations*

- Une équipe pluridisciplinaire qui a grandi
- Des entretiens de qualité
- La variété des logements (hôtel, appartements en diffus, « Arc en ciel »...)
- La variété des accompagnements (maitresse de maison, éducateur, assistante sociale...)

Une équipe pluridisciplinaire qui a grandi

La prise en compte des violences conjugales

Sens partagé de notre action

- Accueil inconditionnel
- Mise à l'abri

NOS PRINCIPALES FRAGILITES

Manque de visibilité interne *

- Service peu valorisé
- Service enseveli, noyé par le pole DA

Usure liée à l'urgence*

- Urgence anxiogène
- Peu de temps pour se poser
- Des difficultés pour poser des limites à notre action

Difficultés des orientations vers la sortie

- Situation après la sortie moins favorable pour les personnes (ex : plus de ticket de bus, de ticket repas...)
- Saturation des dispositifs extérieurs

Des prises en charge plus lourdes

- Situations plus complexes
- Nécessité d'augmenter les temps de prises en charge

Manque de moyens pour accompagner au quotidien

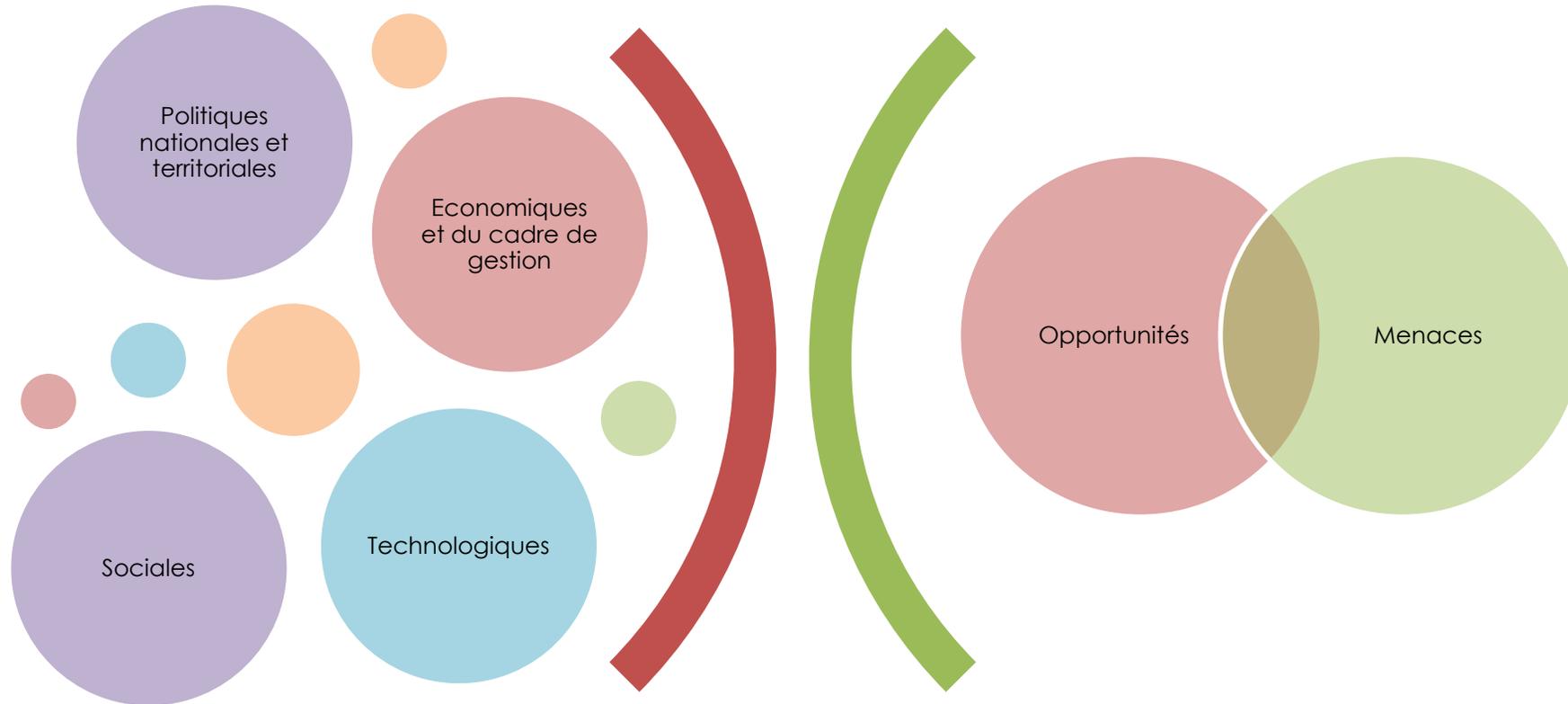
- Pas assez de temps de maitresses maitresses de maison entre le CADA et HUDC (Difficultés d'organisation)
- Pas assez de temps pour accompagner les situations les plus lourdes

Manque de partenariat & solitude dans la prise en charge *

- Méconnaissance des limites et possibilités de partenariat
- Peu de travail en réseau
- Manque de relais extérieurs
- Manque d'ouverture vers l'extérieur
- Partenariats compliqués

Les évolutions de notre environnement

Les impacts potentiels des politiques, économiques, sociales, technologiques



Les évolutions perçues
de notre environnement

Les impacts potentiels
sur le « Seuil PC »



Evolutions	Opportunités	Menaces	
POLITIQUES NATIONALES	<p>Projet de Loi ELAN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réaffirmation du droit au logement pour tous. • Création de nouvelles infrastructures ou développement de certains types d'établissements et services (ex : IML, Maison relai, ACT...) • Création de HLM en Centre Ville <p>➔ Augmentation et diversification des dispositifs de sortie</p>	<p>Recul en matière de protections locatives et de productions de logement abordable => Précarisation plus forte des foyers les plus défavorisés.</p> <p>➔ Augmentation des demandes en hébergement d'urgence</p> <p>Stagnation voire baisse des places en CHRS et développement des orientations des publics vers du diffus ou de l'IML proposant moins d'accompagnement social des résidents.</p> <p>➔ Retour au Seuil de certaines personnes ayant déjà été accompagnées</p> <p>➔ Accroissement des demandes d'hébergement d'urgence</p> <p>➔ Accroissement des durées de séjour</p> <p>Baisse des budgets et instauration d'un « Urgence Sociale » à bas prix.</p> <p>➔ Recherche de logements en diffus à bas coup</p> <p>➔ Diminution de l'accompagnement global des personnes</p> <p>➔ Accroissement des durées de séjour</p> <p>➔ Externalisation de services (cuisine, maintenance...)</p> <p>➔ Baisse des moyens d'encadrement</p>
	<p>Evolution de la législation contre les violences faites aux femmes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Développement de mesures d'accompagnement spécifique pour les personnes victimes de violence (accompagnement à travers le logement, accompagnement psychologique...) • Création d'une plate-forme ressource avec un animateur du réseau des structures agissant contre la violence aux personnes <p>➔ Développement de ressources pour accompagner les femmes victimes de violence</p> <p>➔ Meilleure coordination des acteurs</p>	
	<p>Protection de l'enfance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Glissement de certaines responsabilités de l'Etat vers les CD 	
	<p>Plan pauvreté</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Création de places en crèches • Développement des accompagnements à la parentalité • Développement de la « Garantie Jeune » afin de repérer les invisibles • Obligation de formation jusqu'à 18 ans • Accroissement des places en LHSS, LAM, ACT • Mise en place d'un revenu universel d'activités et d'un dossier unique avec un référent de parcours • Généralisation des accueils sociaux inconditionnels • Création d'un dossier unique et d'un référent social <p>➔ Plus de moyens pour accompagner les jeunes, les familles, les personnes malades et défavorisés</p> <p>➔ Mutualisation de compétences</p> <p>➔ Apparition de nouveaux métiers et nouvelles formations « pour aller vers » = Développement des compétences de l'équipe</p>	

Evolutions		Opportunités	Menaces
POLITIQUES TERRITORIALES	Schéma des solidarités 2018 - 2021	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Accroissement et priorisation de l'accueil et de l'accompagnement de femmes victimes de violence</i> ➤ <i>Développement en interne et en externe des réseaux liés à l'accompagnement à la parentalité</i> ➤ <i>Mise en place d'IML avec accompagnement renforcé avec un référent</i> 	
	PDALHPD 66 2017-2023	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Augmentation de dispositifs pour des publics spécifiques (réfugiés, sortant de prison, femmes victimes de violence, femmes isolées avec enfants, jeunes sortants de l'ASE)</i> ➤ <i>Développement des réseaux liés à l'accompagnement social, hébergement, logement</i> 	
ECONOMIQUES ET DU CADRE DE GESTION	CPOM	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Visibilité financière sur 5 ans</i> 	
	Réduction budgétaire		<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Réduction du cout de journée pour le CHRS Urgence (environ 6000€)</i> ➤ <i>Limitation du nombre de places en CHRS U</i>
SOCIALES	Précarisation plus forte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Développement des demandes et des activités</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Impossibilité de faire de l'accueil inconditionnel</i>
TECHNOLOGIQUES	Digitalisation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Développement de moyens pour accompagner les personnes « illectroniques »</i> 	