# Projet d'Établissement L.H.S.S. 2021/2025



La Halte Père Etienne Grienenberger
Siège social 4 rue Henri VAVASSEUR 97400 Saint-Denis
☎ : 0262 90 89 60 🖷 : 0262 90 89 59 – Courriel : asso.lahalte@lhpeg.re
*Association loi 1901 – SIRET : 428664155 00036 – APE : 8790 B*

SOMMAIRE

Projet d'Établissement L.H.S.S. 2021/2025 ..... 1
SOMMAIRE ..... 2
1 Préambule : ..... 4
2 Introduction : ..... 5
3 Orientations stratégiques de l'association : ..... 6
4 L'urgence sociale : ..... 6
5 Être un acteur reconnu de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques publiques : ..... 7
5.1 Accroître la qualité des prestations offertes aux usagers : ..... 7
5.2 Etre partie prenante dans l'élaboration des politiques publiques : ..... 7
6 L'éthique : ..... 9
7 Entendre et relayer les besoins des publics, pour tenter de sortir de l'urgence : ..... 9
8 La démarche qualité à La Halte du Père Étienne GRIENENBERGER : ..... 9
8.1 Objectifs : ..... 10
8.2 Moyens : ..... 11
9 Présentation de l'établissement : ..... 11
10 Management et Ressources Humaines : ..... 13
10.1 Le management ..... 13
10.2 La gestion des ressources humaines ..... 14
L'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes ..... 16
11 Projet médico-social : ..... 16
11.1 Des principes alliant aide d'urgence, d'insertion et de soins de conforts : ..... 16
- ACCUEIL : ..... 16
- INTEGRATION : ..... 16
- ECOUTE, DIAGNOSTIC, ORIENTATION : ..... 16
- ACCOMPAGNEMENT : ..... 16
- COORDINATION DES SOINS : ..... 16

11.2 Missions du service médico-social : ..... 18
- ACCUEILLIR ..... 18
- ACCOMPAGNER ..... 18
- SOIGNER ..... 18
- ORIENTER ..... 19

11.2.1 Les objectifs de ce premier accueil sont les suivants : ..... 19
11.2.2 L'entretien d'accueil a pour objectifs de : ..... 19
11.2.3 La référence éducative : ..... 19
1 L'accompagnement social individualisé ..... 20

2 L'accompagnement collectif.....20
3 L'accompagnement à la vie quotidienne et au vivre ensemble.....21
4 Participation et mise en œuvre des droits des usagers.....21
11.3 L'accompagnement spirituel ..... 23
12 Le Partenariat :..... 24
13 La gouvernance partagée : ..... 28
14 Perspectives : ..... 31
15 Glossaire :..... 32

# 1 Préambule :

*« Là où des hommes sont condamnés à vivre dans la misère, les droits de l'homme sont violés. S'unir pour les faire respecter est un devoir sacré… ».* Cette pensée est prononcée par le Père joseph WRESINSKI (1917-1988, fondateur d'ATD Quart Monde) et gravée sur la dalle du parvis du Trocadéro le 17 octobre 1987, lors de la première journée mondiale du refus de la misère.

Ces dernières années voient s'aggraver de façon très significative les personnes confrontées à la perte de leur logement, voire d'hébergement stable. Or le premier besoin de tout homme est de vivre dans un lieu sécurisant tant physiquement que psychiquement pour régénérer ses ressources vitales et contribuer au développement de l'éco-environnement dans lequel il se trouve.

Les L.H.S.S. viennent proposer un hébergement stabilisé pour accueillir toute personne majeure, sans domicile fixe ou en errance quelle que soit sa situation administrative, dont l'état de santé ne nécessite pas d'hospitalisation ou de prise en charge spécialisée, mais requiert une prise en charge sanitaire et un accompagnement social : homme et femme isolé(e) majeur.

Ce nouveau type d'accompagnement médico-social, proposé à des adultes fragiles, doit dans un premier temps favoriser le retour vers un niveau de forme physique et psychique pour dans un second temps rechercher des orientations adaptées à la réinsertion globale de chacun, si possible d'abord vers le logement.

La mission première de notre association consiste à combattre toutes les formes de misère et d'exclusion et à apporter toute l'humanité nécessaire à tous ceux qui s'en trouvent dépourvus ponctuellement où durablement à travers un accueil, un hébergement et des prestations de qualité répondant aux besoins de chacun.

Pour cela notre engagement se doit d'être éclairé en recherchant constamment à analyser les besoins et les réponses à apporter, dans un souci d'adaptation des pratiques qui doivent se référer en permanence à un projet d'établissement inscrit sur un territoire et selon les objectifs de l'infrastructure.

Conformément à l'article L.312-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles :

*« Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du Conseil de la Vie Sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation ».*

# 2 Introduction :

La Loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, introduit l'obligation pour l'ensemble des établissements et services de formaliser tous les 5 ans un projet institutionnel. Si le projet constitue une obligation règlementaire, il s'agit surtout d'une opportunité qui permet d'affirmer tant les finalités d'un établissement que les valeurs portées par l'association gestionnaire. Ce projet constitue le fil conducteur de l'organisation tout en instituant un cadre éthique d'intervention et apporte une lisibilité quant à la déclinaison des prestations proposées aux résidants.

D'abord dénommée « La Halte Dionysienne » à sa création le 28 septembre 1999, cette association est née de la volonté d'un collectif d'associations (Association Réunionnaise d'Entraide aux Libérés ; Association d'Education Populaire du Quartier Saint-Jacques ; La Croix-Rouge ; La Fondation Abbé Pierre ; Le Secours Catholique ; Le Centre Martin Luther King ; Un Toit pout Vivre) de répondre aux besoins d'accompagnement des publics les plus démunis sur le département et aussi suite à la déclaration préfectorale de fermeture de l'Abri de Nuit Saint-Jacques pour insalubrité.

Régie par la loi du 1er juillet 1901 les statuts définissent clairement les missions principales fixées à sa création :

- Héberger des personnes en situation de sans abrisme, hommes et femmes,
- Accueillir des personnes ou des familles en situation de précarité et d'urgence sociale, privées momentanément d'un logement ou d'un hébergement digne,
- Participer à une veille sociale pour l'ensemble du territoire,
- Assurer un service de restauration pour chacun des accueillis.

Le père Etienne GRIENENBERGER, acteur spirituel et social incontournable de l'île de la Réunion depuis son arrivée en 1959 ou il fût nommé curé de la paroisse Saint-Jacques de Saint-Denis jusqu'en 1991, est un modèle fort de l'engagement militant en faveur des personnes défavorisées.
Tout en menant les missions que l'Eglise lui a confiées, comme curé de la paroisse Saint-Jacques mais aussi en qualité de vicaire général de 1962 à 1975, le père Etienne GRIENENBERGER s'est dévoué toute sa vie à l'amélioration de la dignité humaine d'un point de vu physiologique et spirituelle.
Il a construit un foyer à destination des jeunes pour renforcer une éducation éclairée mais aussi pour la formation ménagère des femmes, a professionnalisé le concept de soupe populaire en restauration à destination des plus démunis et a ouvert un abri de nuit.
Ces quelques exemples de l'engagement de cet homme de Dieu démontrent toute l'énergie qu'il a consacré au long de sa vie à la protection de la condition humaine, en recherche de la dignité de chacun.

En mémoire à son œuvre, le conseil d'administration de La Halte Dionysienne a décidé de renommer l'action de l'association destinée à accompagner les personnes les plus démunies de la société et a demandé l'autorisation à l'Eglise d'utiliser le nom du père Etienne. Après accord de Monseigneur AUBRY le 26 septembre 2007, et après déclaration en préfecture l'association se nomme officiellement « La Halte Père Etienne GRIENENBERGER ».

Aujourd'hui les valeurs, la recherche constante de développement des compétences et l'engagement humaniste et militant de notre association montrent clairement un niveau de technicité et de moralité qui répondront pleinement aux attentes du territoire et de sa population pour conduire la gestion d'un dispositif médico-social d'hébergement à destination des publics vulnérables en besoins de soutien économique, social, médico-social et sanitaire.

# 3 Orientations stratégiques de l'association :

Ces orientations stratégiques ont été adoptées par le conseil d'administration lors de la validation du projet associatif en juin 2015.

Elles se déclinent comme suit :

- La modernisation et l'amélioration du cadre de vie de ses établissements et services.
- La création d'une culture commune de l'intervention sociale en mutualisant les bonnes pratiques professionnelles.
- La promotion et l'approfondissement de la démarche participative et citoyenne.
- Le renforcement de la maitrise des coûts.
- Le développement de la fonction professionnelle et militante de l'association.
- Le renforcement de la communication pour mieux faire connaitre son action et développer ses ressources.

# 4 L'urgence sociale :

Depuis 1999, La Halte du Père Étienne GRIENENBERGER s'est investie dans l'accueil et l'accompagnement des publics les plus démunis et les plus vulnérables de son territoire. Cet engagement et cette action constituent le fondement originel de son identité dans le champ de l'Action Sociale. Aujourd'hui, alors que des familles, des enfants, des femmes et des hommes confrontés à des phénomènes d'exclusion, continuent à souffrir dans leur chair et leur esprit, il apparaît nécessaire de réaffirmer quelques-unes des convictions à partir desquelles s'articule notre engagement.

<u>Agir en référence à des principes et des valeurs :</u>

- La solidarité et la fraternité, c'est notamment :
  - Apporter soulagement aux personnes en répondant à leurs besoins primaires non pris en compte.
  - Inscrire notre action en référence aux principes suivants : hospitalité, inconditionnalité, immédiateté, bientraitance et respect de chacun dans son individualité.
  - Accompagner les publics qui ne sont plus en capacité de faire des démarches.

- Le respect de la personne, c'est aussi :
  - Ecouter les personnes dans leur détresse en faisant, lorsque c'est possible, émerger le désir d'aller vers un mieux-vivre.
  - Rechercher autant que possible le consentement éclairé de la personne.
  - Les conseiller lorsqu'elles le souhaitent.
  - Proposer un soutien, être à leur côté lorsque le besoin s'en fait sentir.

- La promotion de l'homme, c'est encore :
  - Faire valoir durablement les ressources existant en chacun.
  - Promouvoir la personne en valorisant ses désirs, en prenant en compte ses besoins et ses aspirations.
  - A partir de l'engagement de cette personne, mobiliser progressivement l'ensemble des ressources de l'environnement et Orienter vers le droit commun, l'accès au logement et sa bonne intégration éco-environnementale.

# 5 Être un acteur reconnu de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques publiques :

## 5.1 Accroître la qualité des prestations offertes aux usagers :

En référence aux différents textes qui encadrent le secteur, afin d'aller vers une qualité de service accrue alternant réflexions et actions de terrain, la Halte du Père Étienne GRIENENBERGER s'engage dans la réalisation d'un accueil et d'un accompagnement respectueux de la dignité des usagers. L'innovation est au cœur de notre action, en particulier à travers des pratiques de recherches participatives des publics accueillis au fonctionnement de nos structures.

Ainsi le questionnement régulier du règlement de fonctionnement avec les personnes accueillies est aussi indispensable à la conduite de l'exercice d'une gouvernance mieux partagée à la recherche de l'équilibre du bien commun.

## 5.2 Etre partie prenante dans l'élaboration des politiques publiques :

La participation active de notre association dans les différentes instances d'élaboration et de conduites des politiques sociales territoriales (C.D.H.H.[1] ; C.I.L.[2] ; P.D.A.L.H.P.D.[3] ; S.I.A.O.[4] ; F.A.S.[5] ; F.E.H.A.P.[6]) fait que la Halte du Père Étienne GRIENENBERGER entend prendre toute sa place dans la réflexion et dans les débats autour des grandes orientations nationales et territoriales. Pour ce faire, elle conduit des actions visant à favoriser la prise en compte des

[1] Conseil Départemental de l'Habitat et de l'Hébergement.
[2] Conférence Intercommunale du Logement.
[3] Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées.
[4] Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation.
[5] Fédération des Acteurs de la Solidarité
[6] Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne.

plus exclus en participant à différentes instances de pilotage de lutte contre toutes formes d'exclusion au sein des comités territoriaux.
Par ailleurs l'association génère une veille sociale et juridique permanente pour adapter et actualiser les pratiques et prestations qu'elle délivre aux attentes règlementaires qu'elle rencontre.

# 6 L'éthique :

LHPEG a conduit tout au long du premier semestre 2016, avec l'équipe pluridisciplinaire du L.H.S.S. qu'elle gère et le soutien d'une intervenante extérieure madame Agnès COLIN psychologue et intervenante auprès des élèves en travail social, une réflexion autour de questionnements éthiques sur le thème de la mort en institution.

De cette réflexion découle un protocole définissant la conduite à tenir en cas de décès d'un résident, pour respecter pleinement les attentes légales mais aussi pour accompagner l'ensemble des accueillis et des salariés à mieux appréhender de tels chocs.

D'autres réflexions se poursuivront avec des thématiques centrales comme l'intimité en institution, la vie sexuelle et affective, l'accompagnement à la spiritualité dans le respect des principes de notre république laïque…

La participation effective de tous les accueillis sera systématiquement recherchée pour ces temps de réflexion pour ne pas orienter que vers le prisme d'un regard salarial les positionnements institutionnels qui doivent en découler.

# 7 Entendre et relayer les besoins des publics, pour tenter de sortir de l'urgence :

Résolument positionnée aux côtés des publics, la Halte du Père Étienne GRIENENBERGER se donne pour devoir de mettre en évidence les besoins exprimés par les usagers, de rendre la parole à ceux qui en sont privés.

Observer la réalité du terrain, analyser les tendances et les phénomènes émergents, évaluer les dispositifs et les effets des politiques publiques, anticiper et prévoir les nécessités de demain, être une force de proposition faisant écho aux souhaits des publics constituent autant d'objectifs visés par la Halte du Père Étienne GRIENENBERGER dans la volonté de faire évoluer les réponses à l'urgence. D'ores et déjà, la multiplicité des problématiques recensées nous réclame de mettre en œuvre des réponses souples, dans des structures à dimension humaine mobilisant des équipes pluridisciplinaires.

# 8 La démarche qualité à La Halte du Père Étienne GRIENENBERGER :

La Halte du Père Étienne GRIENENBERGER, par son projet associatif, affirme son identité à travers son histoire et ses valeurs, annonce ses orientations et ses objectifs et présente son organisation.

Ce projet nous engage dans une démarche volontariste et permanente d'amélioration de la qualité des services rendus aux personnes accueillies. Celle-ci vise à réduire l'écart qui existe entre la réalité de nos pratiques et l'ambition de nos engagements.

De nouvelles exigences légales, notamment la loi 2002-2, sont venues conforter notre initiative. Elles nous ont guidés dans la production de documents et de procédures qui, désormais, répondent aux critères réglementaires.

Indissociable de toute démarche qualité, l'évaluation est alors un repère institutionnel qui sera suivi et décliné à travers un comité de suivi pluridisciplinaire associant les personnes accueillies.

## 8.1 Objectifs :

Les objectifs de la démarche qualité, qui se caractérisent par une recherche permanente du meilleur niveau de réalisation de nos missions, sont essentiellement les suivants :

- Mettre en cohérence les actions menées au sein des établissements et services et les valeurs annoncées dans le projet associatif.

- Rechercher les réponses individuelles les mieux adaptées aux besoins et aux attentes de la personne accueillie :
  - Améliorer ses conditions d'accueil et de séjour.
  - Favoriser l'expression et l'exercice de ses droits et de ses devoirs.
  - Mesurer régulièrement le niveau de sa satisfaction.
  - Développer une participation active aux règles de fonctionnement de l'établissement.

- Impliquer et faire participer les salariés dans la vie des établissements :
  - Encourager leurs initiatives ; valoriser leurs participations aux actions d'amélioration.
  - Inciter au développement de leurs compétences par la mutualisation et la formation.

- Renforcer la cohésion interne et le sentiment d'appartenance à l'association.
  - Construire des partenariats de complémentarité dans des réseaux pertinents.
  - Se positionner en novateurs et en acteurs du changement.
  - Enrichir l'image d'une association dynamique et professionnelle.

## 8.2 Moyens :

Pour atteindre ces objectifs, La Halte du Père Étienne GRIENENBERGER s'est dotée :

- D'une organisation par la mise en place de comités tels que :
  - Comités d'évaluations.
  - Comités de suivis.
  - Développement des outils participatifs individuels et collectifs.
- De ressources telles que :
  - Le développement des formations collectives à un plus grand nombre de salariés pour renforcer les connaissances et les pratiques communes et faciliter l'adaptation aux besoins des publics.
  - La construction d'établissements modernes pour mieux répondre à l'autonomie et à l'intimité des personnes dans des hébergements collectifs.
  - L'accroissement des partenariats conventionnés pour élargir la globalité des réponses sociales, économiques, sanitaires, culturelles et cultuelles.
- D'outils de mise en œuvre et d'évaluation :
  - Actualisation des procédures et outils, notamment ceux de la loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale.
  - Evaluation interne et externe, audits des tutelles.

Il importe de rappeler que, par essence, une telle démarche ne peut que s'inscrire dans un mouvement permanent qui consiste en la répétition de cycles complets comprenant :

1. La définition d'objectifs,
2. La conduite d'actions,
3. L'évaluation et l'analyse des écarts,
4. La formulation de nouveaux objectifs.

C'est bien ce cheminement, conduit par le Directeur de l'association, la cheffe de service du L.H.S.S. et résolument tourné vers les personnes accueillies, qui permet aux salariés de L.H.P.E.G. de trouver sens et intérêts à leur engagement et finalement, nous rapproche de nos idéaux partagés.

# 9 Présentation de l'établissement :

Les L.H.S.S. Nord - sis 4 rue Henri VAVASSEUR ; 97 400 SAINT-DENIS - est un établissement médico-social au sens du 9ème paragraphe du 1er chapitre de l'article L.312-1 du code de l'Action Sociale et des Familles. Ils ne se substituent pas à l'hôpital et ne sont pas dédiés à une pathologie donnée et sont gérés par une personne morale publique ou privée.

**En 1993,** le docteur Xavier Emmanuelli, Président du Samu Social de Paris obtient d'installer, à titre expérimental, des « lits infirmiers » chargés d'accueillir des personnes sans domiciles dont l'état de santé ne justifie pas ou plus une prise en charge hospitalière mais réclamant une attention sanitaire et sociale adaptée.

**Le 6 juillet 2004,** le Comité Interministériel de lutte contre les exclusions (C.I.L.E.) décide de développer les possibilités de dispenser des soins aux personnes sans domiciles.

**Le 19 décembre 2005**, la loi N°2005-1579, relative au financement de la sécurité sociale pour 2006, article 50, crée les structures dénommées « Lits Halte Soins Santé » et définit le principe de leur financement par la circulaire N°DGAS/SD1A/2006/47 du 7 février 2006.

Ce dispositif est d'ailleurs encadré par un cahier des charges, qui prévoit entre autres, que :

- Aucune situation administrative donnée n'est requise pour accéder au dispositif LHSS. Toutefois, les personnes adressées ne doivent pas être mineures.
- Les personnes accueillies en LHSS bénéficient d'un hébergement, de soins médicaux et paramédicaux, d'un suivi thérapeutique, d'un accompagnement social, de prestations d'animation et d'éducation sanitaire.
- Les lits peuvent être regroupés en un lieu spécifique ou non.
- Ils ne sont pas dédiés à une pathologie donnée.
- Lorsqu'ils sont regroupés sur un site unique, les lits halte soins santé doivent être mixtes et accueillir tout type de public. Intégrés dans un dispositif sanitaire, médico-social ou social, les conditions de l'accueil du dispositif s'appliquent aux LHSS.

Le L.H.S.S. Nord est une structure collective et est implantée en centre-ville, desservie par un réseau de transports en commun, à proximité de toutes les commodités nécessaires aux besoins des accueillis.

Elle fonctionne 24 heures sur 24, 365 jours par an à destination d'un public majeur isolé, en situation de rupture d'hébergement.

Les orientations comportent l'étude de deux volets distincts pour envisager l'admission :

1. Un volet social étudié par le S.I.A.O. qui vérifie la condition de vie et de rupture de logement et d'hébergement de la personne,
2. Un volet médical évalué par le médecin généraliste de l'établissement qui détermine le niveau de soins à prodiguer en concordance de ce que prévoit les textes.

Chaque accueilli est hébergé dans un studio individuel avec équipement sanitaire accessible aux personnes à mobilité réduites.

# 10 Management et Ressources Humaines :

Le L.H.S.S. Nord est composé en plusieurs services :

1. L'équipe de direction qui comprend le directeur, la gestionnaire comptable et une cheffe de services,
2. L'équipe médicale et paramédicale est constitué d'un médecin généraliste prestataire de services qui intervient à raison de 10 heures par semaine, d'une infirmière à temps plein et de deux aides-médico-psychologique et d'une aide-soignante en contrats aidés à temps partiel. Le contrat emploi d'avenir d'une aide-soignante à temps plein s'est terminé en avril 2020 et ne peut être remplacé car le dispositif s'est arrêté et qu'il était financé à 90% par l'A.S.P., donc hors budget d'exploitation.
3. Le service administratif, sous la responsabilité de la gestionnaire comptable, comprend une secrétaire comptable à temps partiel et une secrétaire polyvalente,
4. Le service d'encadrement, sous la responsabilité de la cheffe de services, qui est composé de 1 travailleur social diplômé chargé principalement de l'accompagnement social global des accueillis, de 2 agents de service/maîtresses de maison, d'un agent polyvalent et de deux surveillants de nuit.

## 10.1 Le management

Selon Patrick LEFEBVRE il existe quatre types de management : participatif, délégatif, persuasif, directif. S'il semble important de combiner ces quatre styles il apparait, compte tenu des particularités du L.H.S.S., dont l'équipe sociale et médico-sociale présente des disparités importantes et qui est en questionnement sur ses pratiques professionnelles, de s'appuyer à la fois sur un management persuasif et participatif. Le management persuasif a une vertu rassurante pour les équipes qui ont besoin d'être guidées. Il est intéressant de le conjuguer plus particulièrement au management participatif qui lui insiste sur la responsabilité de chaque acteur pour tendre à développer leurs compétences et à accroître leur niveau d'implication.

Bien évidemment la formation continue des équipes à l'appréhension des difficultés et problématiques rencontrées est un étayage supplémentaire et aide à mieux discerner les besoins, les comportements des accueillis et les postures professionnelles à adapter.

**LES OUTILS DU MANAGEMENT**

- **Les orientations stratégiques** sont validées pour 5 ans par le conseil d'administration. Les cadres participent à leur définition en étant force de proposition.
- **Les évaluations interne et externe**. L'évaluation interne s'est conduite tout au long de 2018 et sur le premier semestre 2019 pour préparer la conduite de l'évaluation externe qui commencera en 2020 pour se finaliser en 2021. Tout ce travail d'évaluation donne lieu à des perspectives d'amélioration indispensables à l'organisation globale de l'établissement. Toute l'équipe salariale a contribué à ce travail d'évaluation ainsi qu'un grand nombre de personnes accueillies que l'on implique pleinement.
- **L'entretien professionnel** est conduit par la cheffe de service et vise à faire le point avec le salarié quant à sa perception globale de l'établissement, des outils et conditions de travail et des perspectives à envisager. C'est un outil du management stratégique.
- **Les réunions de direction** sont la traduction directe de la recherche organisationnelle des établissements. Une réunion toutes les deux semaines, commune à tous les établissements, regroupe tous les cadres sous la conduite du directeur. Son but est de renforcer la mutualisation, de fluidifier la communication transversale aux établissements et d'harmoniser les pratiques.
- **Les réunions d'équipe** régulières sont pilotées par la cheffe de service. Elles organisent le fonctionnement pour adapter les procédures à l'évolution des publics et consolident la cohésion d'équipe.
    - Une réunion mensuelle pour les synthèses sociales globales des accueillis qui définit les ajustements du projet,
    - Une réunion médico-sociale tous les 15 jours en présence du médecin généraliste organise la continuité des soins de confort à prodiguer.
    - Une réunion mensuelle regroupant toute l'équipe facilite la diffusion d'information et analyse les difficultés du quotidien rencontrées,
    - Une réunion transversale des travailleurs sociaux de l'association se tient tous les trimestres pour harmoniser les pratiques et développer les échanges interinstitutionnels,
    - Une réunion transversale des agents de services/maîtresses de maison de l'association se tient tous les trimestres, également pour harmoniser les pratiques et développer les échanges interinstitutionnels,
    - Une réunion transversale des surveillants de nuit de L.H.P.E.G. a lieu tous les trimestres pour conduire une réflexion stratégique d'intervention commune.

## 10.2 La gestion des ressources humaines

La gestion des ressources humaines est assumée par le directeur, par délégation du conseil d'administration et de son Président, assisté de la gestionnaire comptable et répond aux exigences posées par la règlementation, le code du travail et la convention collective qui régissent notre activité.

- **Le recrutement** : le directeur recrute les salariés non cadres en associant les chefs de services. Le recrutement des cadres se fait en concertation avec le conseil d'administration et notamment le Président qui peut constituer une cellule de recrutement.

- **Les fiches de poste** permettent à chaque professionnel d'identifier son périmètre d'action, le contenu de sa fonction et sa responsabilité. Elles sont rédigées de concert avec les équipes concernées. Elles peuvent évoluer en fonction des besoins, des services et des réajustements au projet d'établissement.
- **Les entretiens professionnels** sont conduits d'avril à novembre pour tous les salariés par leur responsable hiérarchique direct. Un bilan est réalisé. Ils permettent de recueillir, entre autre, les souhaits d'évolution de carrière et enfin de formation. Ils ont lieux tous les 2 ans.
- **La politique de formation**. L'association définit comme axe prioritaire l'accès aux formations collectives des salariés pour accroître les connaissances de tous et développer les bonnes pratiques d'équipe. Au sein du LHSS la direction soutient et encourage chaque salarié à engager une dynamique de formation individuelle et/ou collective. Toutes les possibilités de financement sont alors recherchées.
- **Les Instances Représentatives du Personnel ou nommé Comité Social et Economique.** Le directeur est en charge de leur bon fonctionnement et met en œuvre les conditions favorables à l'exercice de leurs missions. Les délégués du personnel de l'association sont aussi en charge de la mission de C.H.S.C.T. et de C.E. et lors de la réunion mensuelle, font remonter leurs préoccupations avec le souci de les résoudre pour améliorer les conditions de travail.
- **L'intégration des nouveaux salariés** est une préoccupation de l'équipe de direction pour améliorer la prise de poste et favoriser leur intégration dans l'équipe. Un ensemble de documents concernant le fonctionnement de l'établissement, nommé livret d'accueil du salarié, leur est remis.
- **L'accueil des stagiaires** correspond à une réelle volonté de l'établissement de contribuer à leur formation. Cette démarche engage l'ensemble des professionnels dans une volonté d'ouverture de l'établissement sur l'extérieur mais aussi d'interrogation sur les pratiques internes.

# L'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes

## 11 Projet médico-social :

### 11.1 Des principes alliant aide d'urgence, d'insertion et de soins de conforts :

L'établissement remplit 5 fonctions principales :

- **ACCUEIL :** Accueillir toute personne se présentant et lui offrir, dans la mesure des possibilités : un accueil chaleureux, un hébergement avec restauration, une écoute attentive, un premier accompagnement. Garantir la satisfaction des besoins primaires (besoins physiologiques tels que manger, dormir au chaud et se laver, être soigné) essentiels à l'accompagnement sur le long terme. Insister sur la mise en œuvre des valeurs fondatrices de l'inclusion sociale c'est-à-dire : l'hospitalité, l'inconditionnalité, l'immédiateté. Allez vers les publics qui ne sont plus en capacité de faire des démarches.

- **INTEGRATION :** L'inclusion et la participation à une vie sociale au travers des différents aspects que sont la convivialité, la vie collective et la citoyenneté est une mission transversale des dispositifs de la Halte Père Etienne GRIENENBERGER.

- **ECOUTE, DIAGNOSTIC, ORIENTATION :** Écouter les personnes dans leur détresse. Conseiller les personnes qui le souhaitent. Proposer un soutien, être à leur côté lorsque le besoin s'en fait sentir. Co-construire un diagnostic et mobiliser l'ensemble des leviers environnementaux autour du projet de chaque personne accueillie.

- **ACCOMPAGNEMENT :** Accompagner les personnes accueillies vers l'autonomie en fonction de leurs capacités avec la conviction que chacun a des potentialités valorisables dans le cadre d'une relation de confiance.

- **COORDINATION DES SOINS :** Coordonner les soins internes et externes, rendre acteur chaque personne de son projet de soins.

Ces missions, qui nécessitent beaucoup de temps, sont souvent réalisées de façon discontinue et non coordonnée. C'est la raison pour laquelle le service médico-social, soucieux d'apporter une meilleure réponse aux personnes accueillies, souhaite proposer **un accompagnement médico-social continu** en s'appuyant sur et en concertation avec les partenaires présents sur le territoire réunionnais. Il est central de permettre aux personnes accueillies de se poser, de se ressourcer et dans un deuxième temps de les accompagner dans la construction d'un projet personnalisé.

La loi du 5 mars 2007 et la circulaire du 19 mars 2007 ont instauré et précisé le principe de continuité. Ces dispositions renforcent le libre choix des personnes accueillies dans les

établissements sociaux et médico-sociaux et la nécessaire recherche d'adhésion et de participation des usagers pour toutes les questions relatives à leur séjour.

C'est pourquoi l'accompagnement médico-social proposé par l'équipe au sein du L.H.S.S. Nord s'appuie, d'une part, sur les valeurs promues par l'association et, d'autre part, sur quelques grands principes de méthodologie d'intervention médico-sociale.

- **L'aller vers est une phase indispensable dans le travail mené auprès des personnes les plus désocialisées**. Cette rencontre permet la création d'un lien entre les personnes en situation d'exclusion et les intervenants médico-sociaux. L'aller vers se décline autour de trois grands axes :
    - **Construire un réseau pluridisciplinaire** : Il a vocation à répondre à un ensemble de besoins variés pour adapter les prestations et services au plus près des situations individuelles de chaque accueilli.
    - **La valorisation de la personne** : il importe de prendre en compte les liens, les repères et les ressources déployés autour des personnes. Ainsi, la mise en place de repères permet de faire émerger l'envie, le désir d'aller vers un possible projet. De plus, le lien de confiance est fondamental, dans une relation dénuée de tout jugement.
    - **L'émergence du projet** : cet axe correspond à l'idée que chaque personne a un potentiel et des capacités à valoriser et à exploiter. Il est important de réaffirmer le droit au recommencement des usagers. La rechute est partie intégrante du projet. L'association prévoit une inconditionnalité de l'accueil pour les personnes en rupture d'hébergement et de logement et nécessitant des soins paramédicaux. L'élaboration d'un projet médico-social peut alors se développer selon la temporalité de chacun.
- **Souplesse et adaptabilité** : Le temps de la prise en charge doit être individualisé. Le cadre doit rester souple. Les personnes accueillies peuvent avoir rencontré un parcours d'errance de plusieurs années qui a accru considérablement les repères d'une structure d'accueil comme la nôtre. Le droit au recommencement, à un nouveau départ, est le principe de base qui sous-tend la démarche du L.H.S.S. tout en insistant sur un contrat de soins individualisé. La forme de l'accompagnement s'adapte aux besoins des usagers. La notion de recommencement est à intégrer. On peut avoir plusieurs nouveaux départs.
- **Inconditionnalité de l'accueil** : un accueil sans discrimination assurant une mixité des publics. Accueillir la personne dans toutes ses dimensions telle qu'elle est et non pas comme on voudrait qu'elle soit, mais dans la limite que la personne reconnaisse un besoin de se voir prodiguer des soins et donc qu'elle adhère à un projet co-construit entre elle et le médecin généraliste de l'établissement.
- **La socialisation, la restauration des liens et le réapprentissage du vivre ensemble** : une attention particulière est portée par l'équipe médico-sociale au travers du développement d'actions collectives et de la mise en œuvre d'une démarche participative au sein de l'établissement. C'est ainsi que des interactions se créent entre les résidents et l'équipe. En se sentant bien dans ce lieu, ils peuvent commencer à reprendre des forces avant d'envisager un projet sur le long terme. Ceci se fait notamment par l'articulation entre la construction d'un projet individualisé et les actions collectives. Il s'agit d'allier finement les deux méthodes d'intervention pour que le collectif vienne en soutien aux progrès individuels et à la réappropriation de soi.

## 11.2 Missions du service médico-social :

En référence aux valeurs portées par l'association :

- L'accueil de l'adulte en difficulté sans distinction de culture ou de religion et nécessitant des soins ne demandant pas d'hospitalisation.
- La capacité de transformation de chaque individu : l'espoir mis en action.

Les missions du service médico-social sont les suivantes :

- Accueillir
- Accompagner
- Soigner
- Orienter

➢ **ACCUEILLIR :**

- Répondre à l'urgence sociale.
- Restaurer la dignité des personnes accueillies en apportant une réponse aux besoins vitaux et maintenir le lien social.
- Proposer à toute personne qui le demande le gîte et le couvert en garantissant sa sécurité physique et psychologique.
- Élaborer systématiquement une première évaluation médicale et médico-sociale.

➢ **ACCOMPAGNER :**

- Consolider la personne dans ces droits fondamentaux (intimité, dignité, confidentialité, auto-détermination, information, sécurité (protection), spiritualité (religions) et poursuivre les actions d'accès aux droits.
- Consolider le lien de confiance avec chaque personne pour favoriser l'échange et l'émergence de son projet.
- Restaurer ou soutenir les liens familiaux (dans la structure et à l'extérieur) avec l'accord des personnes accueillies.
- Définir, contractualiser et mettre en œuvre un projet individualisé avec la personne en écoutant et identifiant ses potentialités d'évolution et ses capacités intellectuelles et physiques.
- Proposer, en lien avec des partenaires, des actions collectives (santé, logement, gestion budgétaire,…), des activités de loisirs, de culture et des ateliers de mobilisation et d'insertion, en interne comme en externe.
- Assurer la continuité des actions engagées en amont et en parallèle de la prise en charge notamment au travers des synergies inter partenariales.
- Elaborer en lien avec les personnes accueillies une ou des propositions d'orientation à l'issue de leur séjour.

➢ **SOIGNER :**

- Sous l'autorité du médecin généraliste, établir un projet de soins individualisé.
- Coordonner l'ensemble des soins internes et externes en lien avec le médecin traitant quand il existe.

- Respecter le protocole de délivrance des soins établi par le médecin généraliste et mis en œuvre par les infirmiers.
- Développer l'autonomie de chacun au respect du protocole de soins décidé par le médecin.
- Rendre accessible la consultation dossier médical sur demande écrite de la personne.
- Dresser un bilan régulier des soins prodigués, de leurs effets pour réadapter l'évolution des besoins.

➢ **ORIENTER :**

- Selon la situation administrative et financière, rechercher systématiquement l'accès au logement des personnes.
- Etudier les besoins d'établissements spécialisés selon les problématiques rencontrées, EHPAD, SSR, Hôpital…
- Travailler le consentement éclairé avec la personne et/ou ses représentants quant aux objectifs de réorientation.
- Présenter et accompagner à la découverte du logement et/ou de l'infrastructure vers lequel on oriente.

➢ **Les objectifs de ce premier accueil sont les suivants :**

- Accueillir de façon inconditionnelle et gratuite les personnes adressées par le S.I.A.O. et dont le dossier médical est validé par le médecin généraliste de l'établissement.
- Ecouter et apporter une assistance de premier niveau.
- Permettre l'ouverture des droits et/ou assurer la continuité des actions engagées en amont.
- Faire un premier diagnostic de la situation de la personne et élaborer un premier projet médico-social.
- Accompagner la personne dans son orientation, en lien avec le S.I.A.O.

➢ **L'entretien d'accueil a pour objectifs de :**

- Accueillir et établir un lien de confiance.
- Présenter (et visiter) l'établissement, les professionnels qui y travaillent et les autres résidants.
- Remettre le kit d'hygiène corporelle et le kit produits ménagers.
- Orienter chaque personne vers un service de domiciliation lorsqu'elle n'en bénéficie pas, afin de lui permettre d'effectuer ses premières démarches.
- Présenter, expliquer et remettre le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement, la Charte des droits et libertés des personnes accueillies.
- Poser les bases d'un diagnostic médico-social déterminant la probable réorientation.

➢ **La référence éducative :**

Chaque résident doit être accompagné par un référent social.

Le référent éducatif assure le suivi du contrat de séjour et le projet social de la personne. Il a pour rôle de :

- élaborer et signer avec le résident le contrat de séjour ;
- co-élaborer, co-suivre et co-évaluer le projet social avec la personne accueillie et le cas échéant ses représentants ;

- vérifier que tous les intervenants ont bien été mobilisés autour du projet de la personne ;
- s'assurer de la cohérence du travail d'équipe avec les besoins de la personne ;
- accompagner le projet d'orientation ou de sortie

Pour cela, il s'appuie sur les ressources internes et externes de l'établissement : référents thématiques et partenaires, accompagnements individuels et actions collectives et travail avec le S.I.A.O.

***1*** ***L'accompagnement social individualisé*** se réfère à l'ISAP (intervention sociale d'aide à la personne) et a pour objectifs de :

- évaluer les capacités du résident à s'impliquer dans un projet d'insertion ;
- soutenir la personne dans la reconstruction de sa vie quotidienne : hygiène, rythme de vie, organisation de la journée ;
- engager la personne dans des démarches préparatoires à l'insertion : soins, reprise de liens familiaux et sociaux, ateliers, actions collectives… ;
- observer l'état d'addictions des personnes et apporter une réponse adaptée en lien avec les partenaires ;
- favoriser l'autonomie mais aussi la vie en collectivité.

L'accompagnement individualisé est contractualisé dès l'entrée et tout au long du séjour, via le contrat de séjour puis le projet personnalisé. Il a pour but de permettre aux personnes accueillies de se rétablir dans leur santé, dans leurs droits, dans leur vie, mais également de devenir acteur de leur projet en se donnant les moyens de le réaliser et en participant à la vie commune dans l'institution.

***2*** ***L'accompagnement collectif*** se réfère à l'ISIC (intervention sociale d'intérêt collectif). Des actions collectives et ateliers sont proposés par l'équipe sociale :

- des actions collectives et des ateliers occupationnels sont proposés pour accompagner la socialisation et/ou l'insertion ;
- ces actions et ateliers font appel aux ressources internes et à celles du territoire ;
- en matière d'accès à la culture, des actions sont envisagées en interne et aussi avec des partenaires, notamment l'association « Culture du Cœur » et d'autres.

Les activités collectives ont pour but de favoriser les échanges entre les personnes accueillies et les salariés, ce qui permet de lutter contre le sentiment d'isolement des hébergés. Les activités, sous forme d'atelier, sont organisées et encadrées principalement par l'équipe sociale mais aussi par les autres membres de l'équipe, stagiaires, bénévoles ou partenaires détachés. Le programme de ces activités est affiché à l'accueil et relayé oralement par l'équipe. Ces lieux sont aussi pensés pour un travail sur des problèmes transversaux, ils permettent de fixer de nouveaux repères. Ils facilitent les découvertes collectives et renforcent les liens des usagers entre eux.

### *3 L'accompagnement à la vie quotidienne et au vivre ensemble*

Ayant pour but l'accompagnement de la personne à travers les actes de la vie quotidienne, l'accompagnement à la qualité de vie permettra aux usagers de retrouver leur capacité à accomplir les gestes de la vie quotidienne, de retrouver un rythme de vie, de (re)devenir plus autonome.

Ces gestes et apprentissages sont réalisables grâce au soutien technique et attentionné de l'équipe. Les agents d'encadrement ont un rôle important dans cet accompagnement.

Ils jouent un rôle important dans le réapprentissage des gestes du quotidien et la réappropriation de son corps. Ils aident les personnes accueillies à bien se nourrir, à s'occuper de leur chambre et de leur linge, à prendre soin d'elles-mêmes ou à faire la cuisine.

Cet accompagnement individuel et collectif se traduit par une offre de prestations adaptées et par des partenariats.

### *4 Participation et mise en œuvre des droits des usagers*

Conformément à la loi du 2 janvier 2002, les personnes accueillies seront représentées par un Conseil de la Vie Sociale (CVS). Un C.V.S. sera mis en place au sein de la structure associant les résidents, les salariés et les partenaires, réaffirmant que l'implication des usagers doit être prise en compte et valorisée. En plus du fonctionnement classique du Conseil de Vie Sociale, des réunions mensuelles sont organisées avec les usagers du C.H.R.S. Nord se trouvant sur le même site.

L'objectif est d'inscrire la participation des usagers, citoyens à part entière, comme un droit et un outil socio-pédagogique de la citoyenneté, amenant de nouvelles pratiques professionnelles toujours plus au service des personnes accueillies. Le C.V.S. peut ainsi devenir un lieu d'ouverture vers l'autre, vers la collectivité.

Le C.V.S. est obligatoirement consulté sur l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement, et du projet d'établissement. Il donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement. Le C.V.S. peut appeler toute personne à participer à ses travaux (Elus, représentants des habitants, personnes impliquées dans cette action…), à titre consultatif et en fonction de l'ordre du jour des réunions, notamment les personnes ou associations concernées par les activités de l'établissement.

La participation régulière au C.R.P.A. 974 (Conseil Régional des Personnes Accueillies et/ou Accompagnées 974) est également favorisée. Notre association est à l'origine du développement du C.R.P.A. 974 piloté par la F.A.S. car le directeur qui a participé au développement du C.N.P.A. et du C.R.P.A. I.D.F. a accompagné sa mise en œuvre sur le territoire réunionnais.

La place et le rôle du C.V.S. au sein de ce centre seront renforcés. En plus du C.V.S., doivent se mettre en place des commissions sur le fonctionnement du centre (commission repas, animation, …). Il va également falloir imaginer le travail de représentation des personnes accueillies au sein de l'instance territoriale du C.R.P.A. 974

## 11.3 L'accompagnement spirituel

**La République française,** indivisible, laïque, démocratique et sociale, assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905[7].

Les personnes accueillies au sein des établissements et services de notre association ont droit au respect de leurs croyances et/ou convictions religieuses, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement des établissements.

L'accompagnement spirituel est une offre de services envers les personnes accueillis et est une composante du projet associatif. Il s'inscrit dans chacun des établissements en résonance avec les valeurs chrétiennes et d'humanité portées par la Halte du Père Étienne GRIENENBERGER.

La loi de 2002-2 renforce cette exigence demandée aux établissements sociaux de prévoir une réflexion d'accompagnement à la spiritualité des personnes hébergées et/ou accompagnées.

L'exclusion, le handicap, la maladie ou encore la dépendance peuvent retentir sur la personne tout entière ainsi que sur ses proches. L'accompagnement spirituel contribue ainsi à la prise en charge de la personne dans sa globalité : physique, affective, psychique et spirituelle.

L'accompagnant spirituel s'engage à :

- Accueillir et accompagner la personne dans sa quête de sens et dans le respect de toutes les expressions de foi.
- Refuser toute forme de prosélytisme.
- Respecter le secret de la confidence dans les limites imposées par la loi.
- Une participation à la réflexion et au débat éthique.

Accueillir, Ecouter, Valoriser, Orienter, sont les dimensions essentielles de l'accompagnement spirituel dans les établissements de la Halte du Père Étienne GRIENENBERGER.

[7] Loi du 9 décembre 1905 concernant la séparation des Églises et de l'État.

# 12 Le Partenariat :

Le partenariat est un enjeu clé de la qualité des prestations à destination des personnes accueillies. En effet aucune association, aussi importante soit-elle ne peut développer les compétences nécessaires à l'ensemble des spécificités professionnelles liées à l'action sociale, médico-sociale et sanitaire et ainsi répondre aux besoins individualisés de chacun.

Au-delà de cet aspect purement technique de rechercher les compétences où elles se trouvent, une des missions premières des établissements d'hébergement et de réinsertion consiste bien à permettre à chacun de se réapproprier pleinement sa citoyenneté en totale autonomie, aussi il est indispensable de se référer à l'environnement, quartier, ville et département pour conduire l'accompagnement social global.

De ce fait une connaissance fine des acteurs sociaux, sanitaires, économiques, administratifs et politiques de son territoire doit être menée pour mieux définir les priorités partenariales à mettre en œuvre pour compléter l'offre de services la plus adéquate.

Le premier partenaire, au centre de notre fonctionnement, est bien sûr le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation pour chacun de ses volets, l'Urgence, l'Insertion et le Logement. Le S.I.A.O. pourvoit à l'ensemble de nos admissions et nous accompagne pour une grande partie de nos réorientations des accompagnements sociaux réalisés.

De par son fonctionnement, les L.H.S.S. sont concernés par les volets Insertion Urgence et Logement du S.I.A.O. Le concours de ces trois volets permet à la fois un accueil de personnes en situation de grande précarité, parfois d'urgence et la réinsertion médico-sociale et professionnelle des accueillis.

Les différents partenaires peuvent se regrouper en plusieurs catégories :

- *Hébergement/Logement*

Une des missions du L.H.S.S. est d'apporter une aide adaptée et individualisée et de rechercher une réorientation vers le logement autonome chaque fois que possible dans les meilleurs délais.

Face à la grande diversité des personnes accueillies et dans le souci permanent de personnaliser notre accompagnement, nous avons enrichi au fil des années nos liens avec les acteurs locaux du logement comme les associations AMARE, AAPEJ, Père Favron (IML-AVDL), l'Agence Soleil ou encore les bailleurs sociaux et privés.

Ces partenaires ont également été choisis pour répondre au mieux à la demande des accueillis en terme de prestations, de positionnement géographique et de conditions d'admission.

Le S.I.A.O. tient évidemment un rôle prépondérant en offrant toute une palette de solutions d'hébergement adapté ou d'accès au logement. En effet, les orientations post-L.H.S.S. sont également soumises à validation de commissions tenues par ce dispositif. Il est donc indispensable dans un souci d'efficience, d'avoir une bonne connaissance de l'offre de nos partenaires avant de faire appel à eux et de le proposer au S.I.A.O.

De ce fait, le L.H.S.S. peut être amené à travailler en collaboration avec les autres structures de la Halte du Père Etienne Grienenberger que sont les C.H.R.S ou la Maison Relais.

Le retour au logement autonome ne se fait pas facilement. Il peut prendre du temps, se faire parfois en plusieurs étape. Une bonne connaissance des publics accueillis ainsi que le souci constant d'amélioration de notre efficience nous permettent d'aller vers les partenaires dont les solutions de logement sont les plus adaptées aux besoins et capacités de chacun.

- *Médical*

L'avancée du projet médico-social de la personne est également conditionnée par son état d'esprit, son état de santé et son bien-être dans la structure. Cela revêt aussi un aspect médical et nous nous devons d'y apporter des solutions appropriées.

En effet, nous sommes amenés à accueillir des personnes plus ou moins dépendantes, parfois victimes de violences, en rupture sociale et/ou familiale et donc en état de fragilité psychologique. Dans un souci de bienveillance et pour donner toutes leurs chances aux projets individuels, la collaboration avec des partenaires comme l'équipe mobile S2R (psychiatrie), l'EPSMR ou l'équipe mobile de l'ANPAA (addictologie) nous est importante.

Les différents services hospitaliers et notamment le service de polyvalence sont des interlocuteurs privilégiés.

En parallèle, des partenariats non-officiels apparaissent au fil du temps et de nos besoins à travers des médecins, infirmiers libéraux ou encore les pharmacies et permettent de gérer certaines situations urgentes.

- *Social*

Afin de préparer un retour au logement autonome et pérenne, un certain nombre de démarches sont à entreprendre auprès de divers organismes sociaux. Les personnes que nous accueillons ont peu (ou pas) de ressources, peuvent être sans emploi ou encore ne plus ne pas être en situation administrative régulière sur le territoire. Nous devons donc travailler en étroite collaboration avec la préfecture, les mairies, le pôle emploi, la mission locale nord, la CGSS ou encore la CAF pour aider les personnes à recouvrer leurs droits et les accompagner vers un retour à une vie sociale digne et dans toutes ses dimensions.

- *Financier*

Les missions du L.H.S.S. ne sauraient être assurées sans le concours de nos financeurs qui sont par la même des partenaires privilégiés de l'association. Certains de ses partenaires nous sont associés sous la forme de tutelle, c'est le cas notamment de l'A.R.S. qui nous apporte un financement global pour la structure.

Les banques pourraient également figurer parmi nos partenaires financiers de par l'aide et la souplesse de fonctionnement qu'elles peuvent nous apporter. Cela passe bien entendu en amont par un travail d'information sur nos activités et nos projets afin de mettre en évidence nos besoins. Elles sont par ailleurs un acteur clé de notre volonté de développement à travers le soutien à la construction d'une nouvelle structure.

- *Politiques publiques sociales*

Comme évoqué précédemment, la Halte du Père Etienne Grienenberger entend participer de façon active, non seulement à la veille sociale mais aussi à la réflexion et la mise en place des politiques publiques sociales que ce soit à l'échelle locale ou nationale. Pour ce faire, l'association adhère à différentes instances de pilotage et fédération comme la F.N.A.R.S., la F.E.H.A.P. et participe aux débats sur les questions de lutte contre l'exclusion sous toutes ses formes.

Grace au lien créé et entretenu avec nos partenaires, nous avons acquis une connaissance plus fine des différents dispositifs disponibles ce qui permet une meilleure réactivité et une plus grande efficience dans la recherche de solutions d'accompagnement. En effet, la Halte du Père Etienne Grienenberger par l'intermédiaire du L.H.S.S. a pour vocation de répondre à des besoins par des services et prestations les plus adaptés possibles.

Le choix et la pérennité de nos partenariats sont donc un des enjeux majeurs de notre capacité à répondre au mieux à la demande dans un contexte social réunionnais en constante évolution.

Le L.H.S.S. travaille en collaboration avec :

PASS Nord

AMAFAR-EPE

Maison de la Fraternité et de l'Inclusion Sociale

Boutique solidarité de St Denis

COMMISSARIAT MALARTIC

Mission Locale de la Source

Equipe Mobile Spécialisé  en psychiatrie S2R

PMI des Camélias

Equipe mobile en addictologie de l'ANPAA

Les partenaires communs :

SIAO 974

SIAO-Urgence

SIAO-Insertion

SIAO Logement

IML-AVDL GCSMS

CHRS Pierre MORANGE (ex-AREL)

IML/AVDL PASS'LOGEMENT

CHRS- RF Fondation Père Favron

Association RIVE

Réseau VIF

La CIMADE

Croix Rouge

Relais social Bellepierre

Les services sociaux du Conseil Départemental : Les GUT et les MD

L'ARAJUFA

Agence Soleil AIVS

Secours Catholique

CHAU de St Pierre

CHRS ALEFPA

EPSMR

CEVIF

AMARE

AJMD

CHRS LE LOGIS AAPEJ

CHAU LES LILAS

MAISON RELAIS CALIXTE ST DENIS

SETHAS DE STE MARIE

FAS OI

# 13 La gouvernance partagée :

La personne doit être l'acteur premier de sa réinsertion, qu'elle soit sociale ou professionnelle. Nous ne pouvons que l'accompagner dans sa démarche personnelle et lui apporter tous les outils nécessaires à sa réussite.

Cette implication indispensable doit être insufflée progressivement à travers différentes actions menées au quotidien par l'ensemble du personnel qu'il soit travailleur social, infirmier ou agent polyvalent (accueil/service). Cela passe par de la sensibilisation, de la responsabilisation dans leur vie de tous les jours.

- Vie en communauté

La vie en communauté est un des leviers pour amener la personne à retrouver une vie sociale de façon participative. En effet, les résidents participent à la vie communautaire à travers les tâches qui sont réparties équitablement au quotidien.

Des réunions résidents/salariés sont tenues mensuellement afin de recueillir les avis de chacun pour mieux adapter les règles communes et améliorer la vie du collectif qui, rappelons-le, est évolutif au gré des admissions. Les besoins peuvent changer et nous devons nous y adapter tout en conservant un certaine cadre (via le RF notamment).

Nous invitons la personne à être force de proposition afin qu'elle soit dans une démarche participative dans la vie en communauté. L'organisation d'événements comme les fêtes de fin d'années ou les sorties de groupe est fortement encouragée.

La vie en communauté permet par ses biais de valoriser l'individu qui se sent exister à travers elle et le motive dans sa démarche personnelle.

- Retour à l'autonomie

La démarche de l'accompagnement vise à "faire avec" ou "montrer comment faire" et non pas "faire pour". Le retour au logement pérenne n'a de sens que si nous parvenons à rendre la personne autonome dans sa vie quotidienne. Ainsi nous amenons les personnes vers cette autonomie à travers la responsabilisation de la tenue de leur chambre, de leur hygiène personnelle lorsque nécessaire ou encore des tâches collectives. Cette étape est un prérequis au retour à une vie sociale dans sa globalité.

- Retour à la citoyenneté

L'acquisition de l'autonomie passe aussi par le retour à la citoyenneté. En effet, les démarches administratives (pièce d'identité, assurance maladie,...) sont accompagnées et non réalisées à la place de l'individu. Ce dernier doit, avec une aide individualisée, se responsabiliser progressivement en vue de sa réinsertion globale future. Nous devons l'amener à retrouver sa place dans la société à travers ses droits fondamentaux.

Toutes ces actions mises en place sont un moyen complémentaire, par l'implication de nos accueillis, de s'assurer que l'individu soit proactif dans l'élaboration mais également dans la réalisation du projet qui est le sien. L'appropriation de sa réinsertion par l'individu est déjà une victoire en soi. Il paraît alors évident que cette (ré) appropriation doit être consciente et tout notre travail est de l'amener au rythme de chaque individu.

En effet depuis la loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, la notion de consentement éclairé vient davantage renforcer la responsabilisation de chaque accueilli dans son parcours, en lui permettant de prendre part à l'organisation interne de l'institution et en favorisant son ajustement en fonction des besoins de chacun.

A ce titre les réunions mensuelles entre les salariés et les accueillis, les questionnaires de satisfactions des prestations proposées et les différents groupes de réflexion impulsant la dynamique de vie collective, favorisent un sentiment d'être acteur de son parcours plutôt que de consommateur de celui-ci.

La gouvernance des établissements par le biais de la participation des personnes :

Durant leur séjour plusieurs modes d'expression et de participation leur sont proposés :

- Conseil de la Vie Sociale,
- Groupes de parole mensuels programmés entre salariés et accueillis
- Groupes d'échange ponctuel sur des besoins particuliers (repas de fêtes, qualité des repas,…)
- Expression directe ou par écrit auprès des équipes ou du Chef de services
- Participation à l'actualisation du Règlement de Fonctionnement
- Accompagnement vers les journées thématiques du CCRPA OI.

L'avis des personnes est systématiquement recherché (questionnaire de satisfaction, mais aussi lors des évaluations internes, externes, écriture des projets d'établissement, réactualisation du règlement de fonctionnement…) et est régulièrement questionné.

La participation des personnes génère la prise en compte de leurs demandes. Elles sont relayées lors des réunions avec les accueillis ou entre salariés et amènent des adaptations dans les règlements de fonctionnement.

Par exemple :

-l'ajustement des heures des repas,

-les remarques quant à l'élaboration des menus par la cuisine centrale.

Ce type de fonctionnement entraîne les équipes, mois après mois, années après années à revoir les organisations proposées pour une meilleure adéquation entre l'offre associative et la demande des personnes et ce pour mieux adapter les prestations aux besoins.

De plus le travail de valorisation de la personne est un point important pour les salariés, ainsi des temps de travail sur l'image, la préparation à des entretiens d'embauche, présentation à une recherche de logement… sont proposés au besoin.

Enfin l'information quant aux droits de chacun est à la fois détaillée dans nos différents outils (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, contrat de séjour…) mais aussi affiché dans les établissements, notamment à travers la présentation du Défenseur des Droits et des coordonnées pour le joindre. Il est d'ailleurs systématiquement stipulé que tout accueilli peut faire appel à lui en cas de désaccord avec la direction.

# 14 Perspectives :

Le travail de réécriture du projet d'établissement s'est fait en concertation avec l'ensemble des salariés, des accueillis et de certains partenaires, suite à l'évaluation interne conduite en 2018 et 2019.

L'emménagement dans les nouveaux locaux situés en centre-ville du chef-lieu à la fin de l'année 2017 nous permet également de mesurer l'amélioration de l'ensemble de nos prestations à destination des personnes accueillies mais aussi des conditions de travail de l'équipe du L.H.S.S. qui exerce dans les mêmes locaux avec le C.H.R.S. Les Jonquilles.

De fait la mutualisation des deux équipes réclame un accompagnement managérial particulier mais elle permet réellement de renforcer la présence salariale tant pour l'accompagnement des personnes que pour la qualité des prestations diverses à assurer.

L'association a été retenue en 2020 par l'Agence Régionale de Santé pour la création d'un nouveau dispositif médico-social nommé L.A.M. (Lits d'Accueil Médicalisés) à destination des publics vulnérables confrontés à des situations d'exclusion et nécessitant une prise en charge sanitaire importante. Ce nouvel établissement répond pleinement à un besoin territorial mesuré par le L.H.S.S. pour certains des publics reçus pour lesquels nous rencontrions les plus grandes difficultés à trouver des infrastructures pour accueillir les personnes que nous ne pouvions plus prendre en charge.

Ainsi la palette de réponses de La Halte du Père Etienne Grienenberger alliée à une collaboration renforcée avec les autres associations du secteur médico-social voire sanitaire vont contribuer à l'adéquation des prises en charge importantes aux besoins du territoire. La construction d'un travail en étroite collaboration entre le L.H.S.S. et le L.A.M. est un enjeu indispensable à la bonne fonctionnalité institutionnelle de ces structures.

Enfin la poursuite du développement de l'expression et de la participation des personnes accueillies au bon fonctionnement du L.H.S.S. est également un axe majeur qui requiert toute notre attention. Notre contribution régulière aux travaux du C.R.P.A. et la philosophie d'action de l'ensemble des salariés à la recherche de participation active des personnes accueillies seront réfléchies au quotidien.

# 15 GLOSSAIRE

[1] C.D.H.H : Conseil Départemental de l'Habitat et de l'Hébergement.

[2] C.I.L : Conférence Intercommunale du Logement.

[3] P.D.A.L.H.P.D : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées.

[4] S.I.A.O : Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation.

[5] F.A.S : Fédération des Acteurs de la Solidarité

[6] F.E.H.A.P : Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne.

[7] 1905 : Loi du 9 décembre 1905 concernant la séparation des Églises et de l'État.