

Projet d'Établissement C.H.A.U. Fleur d'Eau 2017/2021



SOMMAIRE

Projet d'Établissement C.H.A.U. Fleur d'Eau 2017/2021.....	1
SOMMAIRE	2
1 Préambule :.....	4
2 Introduction :	4
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 Être partie prenante dans l'élaboration des politiques publiques :.....	7
6 L'éthique :	8
7 Entendre et relayer les besoins des publics, pour tenter de sortir de l'urgence	8
8 La démarche qualité à La Halte du Père Étienne GRIENENBERGER :	8
8.1 Objectifs :	9
8.2 Moyens :.....	10
9 Présentation de l'établissement :.....	11
10 Management et Ressources Humaines :	12
10.1 Le management	12
10.2 La gestion des ressources humaines	14
L'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes	15
11 Projet social :.....	15
11.1 Des principes alliant aide d'urgence et insertion :.....	15
➤ ACCUEIL :.....	15
➤ INTEGRATION :	15
➤ ECOUTE, DIAGNOSTIC, ORIENTATION :	15
➤ ACCOMPAGNEMENT :	15
11.2 Missions du service social :	17
11.2.1 <i>Les objectifs de ce premier accueil sont les suivants</i> :	17
11.2.2 L'entretien d'accueil a pour objectifs de :	18
11.2.3 La référence éducative	19
1 <i>L'accompagnement social individualisé</i>	19
2 <i>L'accompagnement collectif</i>	20

3	<i>L'accompagnement à la vie quotidienne et au vivre ensemble</i>	20
4	<i>Participation et mise en œuvre des droits des usagers</i>	20
11.3	L'accompagnement spirituel	23
12	Le Partenariat :	24
13	La gouvernance partagée :	29
14	Perspectives :	32

1 Préambule :

« *Le véritable scandale de la misère, c'est notre impuissance à la guérir* » écrit robert SABATIER¹, poète et écrivain du vingtième siècle.

La paupérisation croissante de notre société s'amplifie exponentiellement depuis les années 1970 et le niveau de partage des richesses n'a jamais été aussi disproportionné et il ne semble pas que l'on puisse endiguer cette progression, bien au contraire. Pourtant le législateur poursuit sa réflexion règlementaire, censée combattre ce fléau et stopper sa progression. Des associations comme la nôtre sont la preuve concrète de la volonté sociétale d'apporter le secours nécessaire aux personnes en situation d'exclusion sociale, économique et sanitaire.

La mission première de notre association consiste à combattre toutes les formes de misère et d'exclusion qu'elle engendre et à apporter toute l'humanité nécessaire à tous ceux qui s'en trouvent dépourvus ponctuellement où durablement.

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

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 C.H.R.S. Urgence 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 résidents.

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

¹ « Le livre de la déraison souriante », 1991, éd : Albin Michel.

King ; Un Toit pour 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 1^{er} juillet 1901 les statuts définissent clairement les missions principales fixées à sa création :

- Héberger des personnes en situation de sans abris, 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 où il fut 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 vue 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 d'hébergement d'urgence et d'insertion 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 maîtrise des coûts.
- Le développement de la fonction professionnelle et militante de l'association.
- Le renforcement de la communication pour mieux faire connaître 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.

Agir en référence à des principes et des valeurs :

- La solidarité et la fraternité, c'est notamment :
 - Apporter soulagement aux personnes en répondant à leurs besoins primaires non pris en compte.
 - Inscire notre action en référence aux principes suivants : hospitalité, incondtionnalité, immédiateté, bienveillance 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 conseillers 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.

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.² ; C.I.L.³ ; P.D.A.L.H.P.D.⁴ ; S.I.A.O.⁵ ; F.N.A.R.S.⁶ ; F.E.H.A.P.⁷) 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 plus exclus en participant à différentes instances de pilotage de lutte contre toutes formes d'exclusion au sein des comités territoriaux.

² Conseil Départemental de l'Habitat et de l'Hébergement.

³ Conférence Intercommunale du Logement.

⁴ Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées.

⁵ Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation.

⁶ Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion.

⁷ Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne.

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, l'accompagnement à la spiritualité dans le respect des principes de notre république laïque...

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.
- 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 de suivis.
 - Comités d'évaluation.
 - 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 culturelles.

- 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.
 - 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 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 :

Le C.H.R.S. les Jonquilles - sis 59 rue du Bois de Nèfles ; 97 400 SAINT-DENIS - est un établissement qui gère deux dispositifs complémentaires ; un dispositif de 40 places d'Urgence en collectifs et un autre de 17 places d'Insertion en appartement diffus. La structure collective est implantée dans une zone urbaine, desservie par un réseau de transports en commun, à proximité de toutes commodités.

Malgré sa position idéale dans la ville, la vétusté de l'infrastructure nécessite de déménager dans de nouveaux locaux, actuellement en cours de construction et répondant à la fois aux normes des bâtiments H.Q.E. (Hautes Qualités Environnementales) et du logement. L'emplacement de ce prochain centre venant remplacer l'actuel est également en plein centre-ville, à proximité de la gare routière et de toutes commodités.

Il fonctionne 24 heures sur 24, 365 jours par an à destination d'un public majeur accompagnés ou pas d'enfants :

- ✓ Hommes, femmes isolé(es),
- ✓ Couples avec ou sans enfants,
- ✓ Familles monoparentales,

En situation de rupture d'hébergement se trouvant sur le département.

L'établissement apporte des réponses aux besoins fondamentaux des personnes accueillies, tels que :

- ✓ L'hébergement inconditionnel,
- ✓ La sécurité physique et morale,
- ✓ L'alimentaire à travers la confection des repas en interne, dans le respect de la réglementation des cuisines collectives,
- ✓ L'hygiène,
- ✓ L'accès aux droits et aux soins.
- ✓ L'accès à la culture et au plein exercice de la citoyenneté.

Cet hébergement répond au besoin de mise à l'abri 24 heures sur 24 dans une chambre individuelle meublée équipée de sanitaires.

La mixité des problématiques, des âges et des nationalités permet au résidant de relativiser ses difficultés personnelles et de s'ouvrir à l'autre. Les relations intergénérationnelles génèrent un climat apaisé et empreint de respect, ce qui constitue une réelle force pour mener à bien les objectifs posés.

Les prises en charge sont diversifiées, avec des problématiques lourdes (problèmes psychologiques et psychiatriques, addictions, personnes sans titre de séjour français,

personnes malades...), liées à une longue errance, rendant l'accompagnement éducatif et social complexe.

Il est nécessaire de rester vigilant à l'équilibre des problématiques (évitant la concentration de mêmes difficultés) et à la recherche de soutien de partenaires solides sur lesquels compter : par exemple les équipes mobiles en santé mentale et de lutte contre les addictologies.

L'accès à l'emploi reste précaire en raison du type de contrat CDD, CAE... ce qui peut rendre plus difficile l'accès au logement autonome.

10 Management et Ressources Humaines :

Le CHAU Fleur d'Eau est composé en plusieurs services :

1. **L'équipe de direction** qui comprend le directeur général, la gestionnaire comptable et une chef de services responsable des deux C.H.A.U. de l'association,
2. **Le service administratif**, sous la responsabilité de la gestionnaire comptable, comprend une secrétaire comptable à temps partiel et une secrétaire polyvalente,
3. **Le service d'encadrement**, sous la responsabilité du chef de services, qui est composé de 2 travailleurs sociaux diplômés chargés de l'accompagnement social global des accueillis, de 3 agents de service/maîtresses de maison, d'un agent polyvalent, de trois agents sociaux d'accueil à temps partiel en contrats aidés et de deux surveillants de nuit.

10.1 Le management

Selon Patrick LEFEBVRE il existe quatre types de management : participatif, délégitif, persuasif, directif. S'il semble important de combiner ces quatre styles il apparaît, compte tenu des particularités du CHRS, dont une partie des salariés n'est pas diplômée en travail social et est en questionnement sur les 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 au management participatif qui lui insiste sur la responsabilité de chaque acteur pour tendre à développer leurs compétences.

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 et les comportements des accueillis.

LES OUTILS DU MANAGEMENT

- **Les orientations stratégiques** sont validées pour 5 ans par le conseil d'administration. Les cadres participent à leur définition.
- **L'audit du département et les évaluations interne et externe.** L'évaluation interne s'est conduite en 2013 pour préparer la conduite de l'évaluation externe en 2014. Un audit global a aussi été mené par les services du département en août et septembre 2015. Ces rapports préconisent des perspectives d'amélioration indispensables à l'amélioration continue de la qualité.
- **L'entretien annuel** est conduit par la chef 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 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 les chefs de service. Elles organisent le fonctionnement pour adapter les procédures à l'évolution des publics et consolident la cohésion d'équipe.
 - Une réunion tous les 15 jours pour les synthèses sociales globales des accueillis qui définissent les ajustements du projet,
 - 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'association a lieu tous les trimestres pour conduire une réflexion stratégique d'intervention commune à tous les établissements et pour favoriser les échanges de ces salariés isolés.

10.2 La gestion des ressources humaines

La gestion des ressources humaines est assumée par le directeur général, assisté de la gestionnaire comptable et répond aux exigences posées par la réglementation, le code du travail et la convention collective qui régissent notre activité.

- **Le recrutement** : le directeur recrute les salariés avec la participation des chefs de services. Le recrutement des cadres se fait en concertation avec le conseil d'administration.
- **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 annuels d'évaluation**, 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.
- **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 relations d'équipe. Au sein du CHRS 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**. 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 mais aussi l'accueil des résidents.
- **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 social :

11.1 Des principes alliant aide d'urgence et insertion :

L'établissement remplit 4 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 et une orientation. Garantir la satisfaction des besoins primaires (besoins physiologiques tels que manger, dormir au chaud et se laver) 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 ou encore l'anonymat. 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.

Ces missions, qui nécessitent beaucoup de temps, sont souvent réalisées de façon discontinue et non coordonnée. C'est la raison pour laquelle le service social, soucieux d'apporter une meilleure réponse aux personnes accueillies, souhaite proposer **un accompagnement 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 social proposé par l'équipe sociale au sein du C.H.A.U. les Jonquilles s'appuie, d'une part, sur les valeurs promues par l'association et, d'autre part, sur quelques grands principes de méthodologie d'intervention 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 sociaux. L'aller vers se décline autour de trois grands axes :
 - **Aller à la rencontre des personnes pour créer du lien :** cela nécessite la mise en place d'un partenariat avec les maraudes existantes sur le territoire qui vont à la rencontre des personnes à la rue, et de poursuivre celui avec les services d'accueil de jour. Le CHAU les Jonquilles dans son travail avec le 115 et l'ensemble des partenaires s'inscrit pleinement dans cette démarche.
 - **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. Cependant la feuille de mission demandée par nos financeurs, la D.J.S.C.S. et le Conseil Départemental prévoit l'inconditionnalité de l'accueil pour les 7 premières nuitées et pour poursuivre la prise en charge, la nécessité de contractualiser un projet social.
- **Souplesse et adaptabilité :** Le temps de la prise en charge doit être individualisé. Le cadre doit rester souple. Les personnes accueillies peuvent osciller entre la volonté de mise à l'abri, la stabilisation ou encore un parcours axé sur l'insertion sur le long terme. Le droit au recommencement, à un nouveau départ, est le principe de base qui sous-tend la démarche du C.H.A.U. les Jonquilles. Pourtant, une pause dans le dispositif ne signifie pas l'abandon de la stabilisation. On peut rechuter, on n'est jamais bloqué dans un centre. On peut le quitter puis le retrouver. 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.
- **La socialisation, la restauration des liens et le réapprentissage du vivre ensemble :** une attention particulière est portée par l'équipe 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 social :

En référence aux valeurs portées par l'association :

- L'accueil de l'enfant ou de l'adulte en difficulté sans distinction de culture ou de religion.
- La capacité de transformation de chaque individu : l'espoir mis en action.

Les missions du service social sont les suivantes :

- Accueillir
- Accompagner
- 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.
- Proposer une continuité d'accueil de jour et de nuit (24h/24) à des publics en errance ou en grande difficulté en articulation avec les accueils de jours.
- Élaborer systématiquement une première évaluation.
- Solliciter le SIAO pour une orientation quand l'accès au logement en direct ne peut être envisagée.

11.2.1 Les objectifs de ce premier accueil sont les suivants :

- Accueillir de façon inconditionnelle et gratuite les personnes adressées par le 115.
- Ecouter et apporter une assistance de premier niveau.
- Permettre l'ouverture des droits et/ou assurer la continuité des actions engagées en amont.
- Accompagner dans la reprise de liens sociaux les personnes qui ne souhaitent pas être hébergées.
- Faire un premier diagnostic de la situation de la personne et solliciter le SIAO pour l'orientation demandée par la personne.
- Accompagner la personne dans son orientation.

11.2.2 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 résidents.
- Remettre si besoin le kit d'hygiène corporelle et si nécessaire 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 social déterminant la réorientation.

« Le travailleur social doit veiller à ce qu'un environnement matériel et social permette à la personne d'être en sécurité et en confiance. C'est un premier temps nécessaire et essentiel durant lequel les personnes se posent et se reposent, prennent leurs repères et appréhendent le fonctionnement de la structure. La création d'un lien et l'acceptation de l'habitat sont des étapes préalables au processus d'insertion » (NGWABIJE Louis : *De l'hébergement d'urgence aux places de « stabilisation », Humanisation et personnalisation de l'accompagnement des publics SDF, le CHRS de stabilisation « Accueil sympa », mémoire de CAFERUIS, Lyon, 2009*).

➤ 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.

11.2.3 La référence éducative

Chaque résident doit être accompagné par un référent social.

Le référent éducatif, désigné dès l'entrée, assure le suivi du contrat de séjour et le projet personnalisé 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 individualisé avec la personne accueillie ;
- 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 utilise le logiciel PROGEDIS de suivi des parcours individualisés. Selon les situations, un travail avec les référents extérieurs et le référent personnel du SIAO est mis en place afin d'assurer une continuité dans l'accompagnement proposé.

Le deuxième entretien, réalisé avec le référent au plus tard la semaine suivant l'arrivée, aura pour objectifs de :

- faire le point sur la première semaine de séjour ;
- fixer conjointement les premiers objectifs de travail et signer le contrat de séjour.

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 avec la commission « Culture » de la FNARS.

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, 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 maîtresses de maison ont un rôle important dans cet accompagnement.

Elles jouent un rôle important dans le réapprentissage des gestes du quotidien et la réappropriation de son corps. Elles 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 CVS 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. Des réunions mensuelles sont organisées.

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 CVS peut ainsi devenir un lieu d'ouverture vers l'autre, vers la collectivité.

Le CVS 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 CVS 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.

Du fait de la temporalité courte de l'accueil il ne pourra se voir organiser des élections. Aussi une attention particulière est donnée pour obtenir une participation la plus importante de tous les accueillis aux réunions mensuelles.

La place et le rôle du CVS au sein de ce centre seront renforcés. En plus du CVS, 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 CCRPA OI.

➤ ORIENTER

- Proposer une solution de réorientation rapide et adapté :
 - orientation vers une solution adaptée à la situation et à la demande de la personne ;
 - présentation du lieu vers lequel on oriente ;
 - Privilégier l'accès au logement chaque fois que la situation le permet ;
 - accompagnement physique des personnes si besoin.

- Accompagner vers une solution d'hébergement, de logement adapté ou de logement durable :
 - aider les personnes fragiles dans la recherche d'une réorientation adaptée à leur situation ;
 - assurer une mission d'interface vis-à-vis de l'établissement ou du service vers lequel la personne est réorientée ;

- faciliter et soutenir l'installation de chaque personne dans son nouvel environnement (cela constitue un moment essentiel dont dépend souvent la réussite du processus de réorientation) ;
- privilégier l'accompagnement de type AVDL pour les personnes les plus proches de l'accès au logement ;
- favoriser les appuis logement du territoire.

La durée de l'accompagnement devra tenir compte des situations individuelles.

Conformément aux préconisations du référentiel prestations/coûts (circulaire du 13 juillet 2010) :

- « Il est tenu compte du temps nécessaire à la recherche de solutions pérennes.
- Le principe d'une aide apportée aussi longtemps que nécessaire équivaut à une obligation de non-abandon et à un droit au recommencement.
- L'existence d'un référent doit permettre d'éviter les ruptures et de travailler les
- interfaces entre structures et modalités de prise en charge. »

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 1905⁸.

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 accueillies 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 confiance 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.

⁸ 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 réapproprié 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, le C.H.R.S. « les Jonquilles » est concerné par les volets Insertion et Urgence du S.I.A.O. Le concours de ces deux volets permet à la fois un accueil de personnes en situation de grande précarité voire d'urgence et la réinsertion sociale et professionnelle des accueillis.

Les différents partenaires peuvent se regrouper en plusieurs catégories :

- Hébergement/Logement

Une des missions du C.H.R.S. est d'apporter une aide adaptée et individualisée pour favoriser un retour vers le logement autonome dans les meilleurs délais.

Face à la grande diversité des personnes accueillies (femmes victimes de violence, personnes avec enfants, auteurs de violences, jeunes en errance et/ou en rupture...) 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-C.H.R.S. sont également soumises à validation de commissions tenues par ce dispositif. Il est donc indispensable dans un souci d'efficacité, 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 C.H.R.S. peut être amené à travailler en collaboration avec les autres structures de la Halte du Père Etienne Grienenberger que sont le C.H.A.U. de Bras Panon, le L.H.S.S. Nord, ou la Maison Relais.

Le retour au logement autonome ne se fait pas facilement. Il peut prendre du temps, se faire en plusieurs étapes. Une bonne connaissance des publics accueillis ainsi que le souci constant d'amélioration de notre efficacité 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 social de la personne est également conditionnée par son état d'esprit et son bien-être dans la structure. Cela peut revêtir un aspect médical et nous devons d'y apporter des solutions appropriées.

En effet, nous sommes amenés à accueillir des personnes plus ou moins dépendantes, 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 indispensable.

Le dispositif PMI sous l'autorité du conseil départemental permet également de traiter certaines problématiques de femmes avec enfant en bas âge.

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 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 C.H.R.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 du Conseil Départemental et de la D.J.S.C.S. pour le C.H.R.S. « Les Jonquilles » qui nous apportent 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 efficacité dans la recherche de solutions d'accompagnement. En effet, la Halte du Père Etienne Grienenberger par l'intermédiaire du C.H.R.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 C.H.R.S. « les Jonquilles » travaillent 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

[Le C.H.A.U. « Fleur d'Eau » :](#)

GENDARMERIE DE ST BENOIT

GENDARMERIE DE BRAS PANON

La PASS du GHER de Saint Benoît

MISSION LOCALE EST

BOUTIQUE SOLIDARITE DE ST BENOIT

PMI DE BRAS PANON

L'ANPAA de Saint-André

Le CCAS de Bras-Panon

[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

FNARS 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 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 certain 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 la 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 leur. 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 :

- 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, ce qui suscite des différences entre les CHAU Jonquilles et Fleur d'eau mais aussi en fonction des groupes accueillis et de leurs dynamiques.

Par exemple :

-l'ajustement des heures des repas,

-la prise de desserts le soir sur Les Jonquilles et le midi sur Fleur d'eau et la participation à l'élaboration des menus...

-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.

L'accueil et la prise en compte de l'enfant est aussi un des points importants dans nos CHAU. Les enfants font l'objet d'attentions et d'observations particulières de la part de toute l'équipe. L'objectif est de travailler en transdisciplinarité pour leur bien-être. L'unité de victimologie, les PMI et les services du département sont des partenaires privilégiés sur ce point.

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 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 en concertation avec l'ensemble des salariés, des accueillis mais aussi des partenaires fait suite aux évaluations interne, externe telles que prévues par la loi du 2 janvier 2002 et à l'audit conduit par le conseil départemental en aout et septembre 2015.

L'ensemble de ses temps de réflexion ont permis de mettre en lumière l'organisation actuelle des prestations délivrées de l'établissement tout en pointant un certain nombre d'améliorations de l'organisation dont les points les plus importants vont être présentés ici comme perspectives et axes d'amélioration.

- Suite aux travaux d'agencement de l'établissement et des chambres dans le cadre de l'agenda d'accessibilité, l'établissement a pu déployer le nécessaire pour ouvrir 5 places supplémentaires et porter ainsi sa capacité d'accueil à 35 personnes physiques. Envisager l'habilitation de ces 5 places supplémentaires en lien avec les services de l'Etat.
- Réaliser l'effort budgétaire pour la mise en œuvre de la conduite d'une analyse mensuelle des pratiques à destination des salariés.
- Mettre en place un accès à internet règlementé à destination des accueillis pour favoriser leurs démarches et une appropriation des outils numériques.
- Renforcer les possibilités de coopération et de mutualisation partenariales pour accroître la qualité des prestations au bénéfice des accueillis. Conventionner ces coopérations chaque fois que nécessaire.
- Mettre en place, pour les équipes, des réunions d'échange des pratiques entre partenaires pour améliorer les connaissances de uns et des autres.
- Poursuivre le processus d'amélioration continue de la qualité des prestations délivrées.
- Poursuivre l'actualisation des procédures internes pour qu'elles répondent à l'évolution des politiques publiques.
- Travailler étroitement avec les élus et les animateurs du CCRPA pour qu'ils interviennent en direct dans l'établissement au bénéfice des accueillis.
- Organiser, en lien étroit avec les partenaires et les institutions (Etat, Région, Département, Mairies), des évènements à orientation culturelle et sportive dans le but de favoriser le lien social et la citoyenneté.

Annexes

Synthèse des questionnaires :

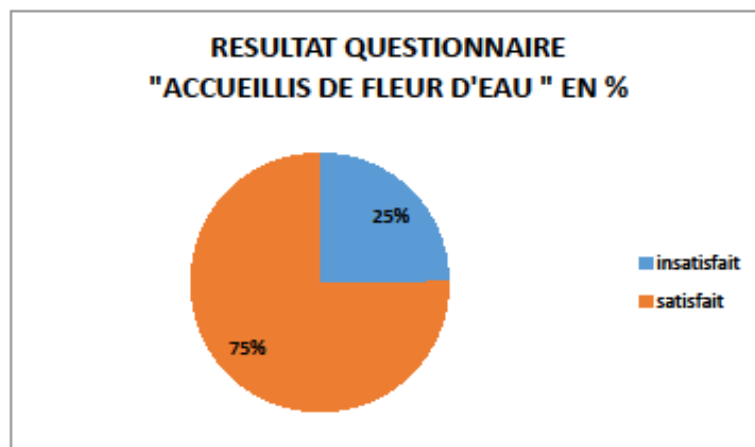
- Accueillis
- Salariés
- Partenaires





L'APPARTENANCE ET L'IMAGE DE LA STRUCTURE		☹	😞	😐	😊	👉	Nul	%	
								☹	👉
1	Je connais les missions et le fonctionnement de l'association LHPEG	2	3	5	3	2	0	38%	62%
2	Je connais les valeurs portées par La Halte PEG	2	4	2	5	2	0	46%	54%
3	Les valeurs de solidarité, de fraternité, d'entraide, portées par la La Halte PEG sont importantes pour moi	0	0	9	5	1	0	0%	100%
4	Je connais les missions et le fonctionnement du Centre d'Hébergement Fleur d'Eau	1	3	8	3	0	0	27%	73%
5	Le personnel qui travaille ici a des valeurs sociales et de respect	0	1	9	4	1	0	7%	93%
6	Cette structure a une bonne réputation	1	1	10	2	1	0	14%	86%
L'ACCUEIL ET LES PRESTATIONS		☹	😞	😐	😊	👉	Nul	%	
								☹	👉
7	La structure accueille tous les publics, sans condition ni discrimination	0	1	7	6	1	0	7%	93%
8	Chaque personne accueillie ici a accès aux prestations de manière équitable	0	1	8	1	4	1	10%	90%
9	A mon arrivée, je me suis senti accueilli(e), respecté (e), et écouté(e)	0	1	6	7	1	0	7%	93%
10	Les modalités d'accueil proposées m'ont été utiles pour me sentir bien dès mon arrivée et faciliter mon intégration (empathie des personnels et remise des documents internes)	1	8	1	4	1	0	64%	36%
11	J'ai compris le fonctionnement du CHAU ainsi que l'obligation de contractualiser au-delà des 7 premières nuitées mon engagement dans un projet global de réinsertion	1	1	9	1	3	0	17%	83%
12	Dans la structure je me sens reconnu(e) et valorisé(e)	2	1	8	2	1	1	23%	77%
13	Dans la structure je me sens en sécurité et soutenu(e)	2	1	8	4	0	0	20%	80%
14	Les prestations délivrées par le CHAU correspondant à mes besoins. J'aurais aimé bénéficier de prestations complémentaires:	1	0	8	1	2	3	10%	90%
15	L'aménagement des chambres, le fonctionnement de l'institution et des salariés, permettent le respect de mon intimité.	0	1	9	1	0	4	9%	91%
16	La qualité des repas proposée est:	0	3	4	4	2	2	27%	73%
17	Les menus proposés sont satisfaisants et répondent aux goûts de tous	0	1	4	4	3	3	11%	89%
18	La structure m'aide à:	-							
a	Reprendre confiance	1	5	4	4	1	0	43%	57%
b	Retrouver mon autonomie	0	2	8	3	2	0	15%	85%
c	Trouver une solution adaptée à mes besoins	0	2	8	2	2	1	17%	83%
d	Entrer en contact avec d'autres structures, d'autres services, d'autres personnes ressources	1	1	6	4	1	2	17%	83%

SYNTHESE DES QUESTIONNAIRES A DESTINATION DES "ACCUEILLIS DE FLEUR D'EAU"













LE FONCTIONNEMENT DE LA STRUCTURE		☹	☹	☹	😊	😊	😊	Nul	%	
									☹	😊
19	Je connais les règles de fonctionnement de la structure	4	3	5	3	0	0		47%	53%
20	Les règles sont respectées	0	1	8	2	1	3		9%	91%
21	Dans la structure, tous les professionnels appliquent les même règles et les mêmes procédures	1	10	1	1	1	1		85%	15%
22	Les horaires correspondant à mes besoins	2	1	9	2	1	0		21%	79%
23	Le personnel est disponible	1	2	7	4	1	0		21%	79%
24	Mes droits sont respectés	1	1	10	2	1	0		14%	86%
25	On m'informe et on me soutiens pour faire valoir mes droits	2	1	8	1	3	0		25%	75%
26	Je sais à qui m'adresser si j'ai un problème	2	1	7	3	0	2		23%	77%
27	Les solutions proposées au moment de ma sortie me semblent adaptées à mes besoins	1	3	6	2	2	1		33%	67%
28	Le temps d'hébergement me permet de réaliser mes projets	1	1	8	3	1	1		15%	85%
LE FONCTIONNEMENT DE LA STRUCTURE		☹	☹	☹	😊	😊	😊	Nul	%	
29	On me demande mon avis sur le fonctionnement de la structure	1	1	7	2	3	1		18%	82%
30	Mon avis est discuté et pris en compte	0	2	10	0	3	0		17%	83%
31	Je connais l'existence de la réunion mensuelle entre salariés et accueillis ainsi que les supports écrits (questionnaire de satisfaction, boîtes à idée, ...) pour faire valoir mes opinions	6	3	4	0	2	0		69%	31%
32	Je trouve normal de participer aux tâches d'entretien des lieux que j'utilise et m'acquitter d'une participation financière comme la loi le prévoit	1	1	6	4	1	2		17%	83%
33	Je peux m'impliquer dans certaines activités et/ou dans la vie de la structure	5	1	3	3	3	0		50%	50%
TOTAL %									25%	75%



SYNTHÈSE DES QUESTIONNAIRES A DESTINATION DES "SALARIÉS DE FLEUR D'EAU"

TRES INSATISFAIT 
 INSATISFAIT 
 SATISFAIT 
 TRES SATISFAIT 
 SANS OPINION 
 NUL

SATISFAIT  /INSATISFAIT 

IDENTITÉ ET APPARTENANCE A LA HALTE PEG							Nul	%	
									
1	Je connais les missions et le fonctionnement de l'association LHPEG	0	0	8	4	1	1	0%	100%
2	Je connais les valeurs portées par La Halte PEG	0	0	6	5	2	1	0%	100%
3	Pour la structure, l'appartenance à la Halte apporte une valeur ajoutée	0	0	6	5	2	1	0%	100%
4	Etre salarié (e) à la Halte est important pour moi	0	0	6	5	2	1	0%	100%
QUALITÉ DE L'OFFRE							Nul	%	
5	Les centres d'hébergement de la Halte sont reconnus sur le territoire	0	4	4	4	1	1	33%	67%
6	L'accueil est respectueux et personnalisé	0	0	9	4	0	1	0%	100%
7	La structure accueille tous les publics, sans condition ni discrimination	0	0	6	6	1	1	0%	100%
8	Chaque personne accueillie a accès aux prestations de manière équitable	1	1	7	3	1	1	17%	83%
9	Le fonctionnement de la structure est adapté aux personnes accueillies	0	1	9	2	1	1	8%	92%
10	Le fonctionnement favorise des relations régulières entre les usagers	0	2	7	4	0	1	15%	85%
11	Les prestations sont adaptées et de qualité	0	2	7	4	0	1	15%	85%
12	Dans la structure, tous les professionnels appliquent les même règles et les mêmes procédures	1	9	2	1	0	1	77%	23%
13	Chaque personne est prise en compte dans sa singularité	1	4	6	1	1	1	42%	58%
14	Les activités proposées sont adaptées et diversifiées	1	5	5	2	0	1	46%	54%

SYNTHESE DES QUESTIONNAIRES A DESTINATION DES "SALARIÉS DE FLEUR D'EAU"

CONDITIONS DE TRAVAIL		☹️	😞	😐	😊	☺️	Nul	%	
								☹️	☺️
15	A mon arrivée, je me suis senti (e) accueilli (e) et écouté (e)	1	3	5	4	0	1	31%	69%
16	Mes horaires de travail me conviennent	0	0	7	6	0	1	0%	100%
17	L'esprit d'équipe est positif	1	3	7	1	1	1	33%	67%
18	Je travail dans un climat de confiance et de solidarité	2	4	5	2	0	1	46%	54%
19	Une organisation qui permet la progression (formation, évolution de poste, promotion...)	2	4	3	3	0	2	50%	50%
20	Des règles et des repères qui permettent à chacun de se positionner	1	1	7	2	2	1	18%	82%
21	Les réunions d'équipe sont des moments importants d'échanges et d'information	0	3	6	4	0	1	23%	77%
22	La fréquence et la régularité des réunions d'équipe sont satisfaisantes	0	2	7	3	1	1	17%	83%
23	Un management soutenant qui favorise la participation et qui responsabilise	0	1	8	3	1	1	8%	92%
24	Je me sens reconnu (e) dans mon rôle professionnel	1	0	8	4	0	1	8%	92%
25	Mon avis est pris en compte et discuté	1	1	5	6	0	1	15%	85%
26	Je peux prendre des initiatives	1	1	6	4	1	1	17%	83%
27	Des conditions et des modalités de travail agréables	0	2	7	4	0	1	15%	85%
LOCAUX ET ENVIRONNEMENT		☹️	😞	😐	😊	☺️	Nul	%	
28	Les locaux sont propres et agréables à vivre	0	1	9	3	0	1	8%	92%
29	Les conditions matérielles sont satisfaisantes	1	2	9	1	0	1	23%	77%
30	Le quartier est agréable	0	0	9	3	1	1	0%	100%
31	La structure est facilement accessible	0	1	8	3	1	1	8%	92%
32	La structure est ouverte sur le quartier	2	5	4	1	1	1	58%	42%
MA PLACE DANS LA STRUCTURE		☹️	😞	😐	😊	☺️	Nul	%	
33	Je connais les partenaires de proximité	2	5	4	1	1	1	58%	42%
34	Je sais m'adapter aux besoins de la structure	0	1	10	2	0	1	8%	92%
35	Je m'implique et participe à la mise en œuvre du projet	1	1	8	2	1	1	17%	83%
36	J'adhère au règlement intérieur	0	1	6	5	1	1	8%	92%
37	Je comprends que mes attitudes professionnelles peuvent impacter les accompagnements des personnes		0	14			1	0%	100%
38	Je suis conscient que mon implication dans le travail pluridisciplinaire favorise un milieu professionnel épanouissant pour tous		0	14			1	0%	100%
TOTAL %								insatisfait	satisfait
								19%	81%



***Commentaire:**

SYNTHESE DES QUESTIONNAIRES A DESTINATION DES "PARTENAIRES 2016"

TRES INSATISFAIT
INSATISFAIT
SATISFAIT
S SATISFAIT
SANS OPINION
NUL

1- IMAGE DE LA STRUCTURE							Nul	%		
1	Je connais les valeurs et les missions de l'association	0	4	5	3	1	0	33%	67%	
2	La structure est reconnue	0	1	8	4	0	0	8%	92%	
3	La structure est complémentaire aux autres structures du territoire	0	0	5	7	0	1	0%	100%	
4	La structure a un projet dynamique qui évolue en cohérence avec les besoins des publics et du territoire	0	0	5	3	4	1	0%	100%	
5	Une structure qui fait cohabiter en bonne intelligence des publics mixtes	0	1	6	2	4	0	11%	89%	
6	La structure répond à des besoins que je considère importants	0	0	6	7	0	0	0%	100%	
7	La gestion de la structure par la Halte PEG apporte une valeur ajoutée	0	0	4	2	6	1	0%	100%	
8	J'ai d'autres attentes de prestations non-déclinées par le CHAU:								-	-
II-CONNAISSANCE DE LA STRUCTURE							Nul	%		
9	Je connais la structure	0	1	5	7	0	0	8%	92%	
10	Je connais les modalités et le type d'accueil proposé par la structure	0	2	4	7	0	0	15%	85%	
11	Les locaux sont agréables et répondent aux besoins	0	3	4	1	4	1	38%	63%	
12	Je connais le projet de la structure	0	4	4	2	3	0	40%	60%	
13	Les documents de l'association sont diffusés, accessibles et connus (Projet d'Etablissements, Projet Associatif...)	2	3	2	2	4	0	56%	44%	
III-LES RELATIONS AVEC LA STRUCTURE							Nul	%		
14	La communication avec la structure est efficiente	0	1	6	5	1	0	8%	92%	
15	Les relations que nous avons avec la structure permettent la construction des projets et l'atteinte des objectifs	3	2	3	5	0	0	38%	62%	
16	Notre collaboration est établie sur la base d'une connaissance mutuelle, respectueuse de chaque organisation	0	2	6	4	1	0	17%	83%	
17	Les modalités de partenariat sont définies et formalisées	2	3	2	2	4	0	56%	44%	
18	La structure communique sur son action et ses attentes à l'égard des partenaires	1	3	3	3	3	0	40%	60%	
19	Une structure bien implantée sur le territoire	1	0	8	4	1	0	8%	92%	
20	Une volonté de la structure à l'ouverture et au travail avec les partenaires	0	1	6	5	0	0	8%	92%	
21	Espace d'expression...									
TOTAL %								insatisfait	satisfait	
								28%	72%	

