



Direction
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités (DEETS)



Projet d'établissement C.H.A.U. Fleur d'EAU 2023/2027

Un projet à faire vivre

La Halte Père Etienne Grienenberger

Février 2023

(1) Etablissement ou service social ou médico-social mentionné au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, lorsqu'il prend en charge des personnes majeures.

SOMMAIRE

PREAMBULE	3
IDENTITE DU C.H.A.U. FLEUR d'EAU.....	5
LE CONTEXTE LEGISLATIF ET TERRITOIRIAL	6
Les évolutions législatives.....	6
Le contexte territorial	9
Renouvellement du Plan Départemental d'Actions pour l'Hébergement et le Logement des Personnes Défavorisées.....	11
Objectifs et actions du PDALHPD 2016-2021	12
Schéma récapitulatif des objectifs et actions du plan	12
L'ASSOCIATION LA HALTE PERE ETIENNE GRIENENBERGER	13
LES PERSONNES ACCUEILLIES	15
LES MISSIONS DU CHAU FLEUR D'EAU	17
Une mission d'accueil inconditionnel d'urgence.....	17
Une mission d'écoute, d'orientation et d'accompagnement à l'accès aux droits	17
La qualité de l'accueil et de l'accompagnement du CHAU	17
LES MODALITES D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT	19
L'accueil un processus pour redonner confiance	19
Proposer aux personnes s accueillies une relation, dissociée des figures traditionnelles de l'aide .	19
La référence éducative	20
L'accompagnement collectif.....	21
Un espace pour les enfants et un appui aux parents	22
L'accompagnement à la vie quotidienne et au vivre ensemble	22
Participation et mise en œuvre des droits des usagers.....	23
UNE STRUCTURE EN LIEN AVEC SON ENVIRONNEMENT	23
UNE ORGANISATION AU SERVICE DE LA QUALITE DE LA MISSION ET DE QUALITE DE LA VIE AU TRAVAIL.....	28
La gestion humaine des ressources	28
Un management soutenant, une équipe impliquée et une organisation apprenante	29
Management et Qualité de Vie au Travail	30
Santé et la sécurité au travail : la prévention des risques professionnels	30
LA SECURITE ET LA DEMARCHE QUALITE AU CHAU FLEUR D'EAU	31
Les protocoles et procédures pour garantir un accueil équitable et respectueux des besoins et des droits.....	31
Sécurité et gestion des risques : une politique au service de la prévention	33
Le développement durable.....	34
PERSPECTIVES.....	36
ANNEXES	38
Les outils de la loi du 2 janvier 2002.....	39
Principales procédures en vigueur au CHRS Fleur d'Eau	67

PREAMBULE

Le CHAU Fleur d'Eau est ouvert depuis 2010. Le projet, qui arrive à échéance, a été celui de 2017/2021, il a été élaboré avec une participation collective des salariés, des accueillis et de certains partenaires.

Les évolutions des publics accueillis et celles du secteur de l'exclusion, viennent questionner les pratiques professionnelles d'accompagnement des personnes accueillies.

Ainsi le travail qui s'est engagée en 2022, pour repenser le projet du CHAU, a été nécessaire et a été un moment fort dans la vie de l'établissement pour :

- faire le bilan et revisiter le fonctionnement
- ajuster le projet aux besoins des personnes accueillies ;
- repenser l'organisation pour améliorer l'efficience ;
- renforcer l'ancrage et la participation à la dynamique de l'association et aux politiques publiques ;
- assurer la stabilité de la structure et définir des perspectives d'avenir.

La démarche a été participative, elle a mobilisée le conseil d'administration de l'association, les professionnels du CHAU Fleur d'Eau, et permis l'expression des personnes accueillies, au travers de réunions et groupes de travail thématiques. Le SIAO, partenaire direct de l'établissement, a également été consulté dans cette démarche.

La formalisation d'un projet d'établissement est l'aspect visible d'une dynamique de réflexion, de contributions et d'échanges avec les professionnels et les personnes accueillies de l'établissement. Le projet intègre donc une vision débattue et élargie de l'action de l'établissement dont la valeur fondamentale est que toute personne accueillie a droit à ce que tout soit mis en œuvre pour son accompagnement.

Être accueilli dans un centre en urgence est un moment extrêmement difficile dans la vie d'une personne ou d'une famille.

Ce projet d'établissement a vocation de constituer un outil de référence et de soutien pour les professionnels afin d'offrir aux personnes, à un moment crucial et douloureux de leur vie, un accueil et un accompagnement de qualité.

Sans prétendre à l'exhaustivité ce projet apporte les informations nécessaires pour orienter et rendre lisible l'action des professionnels.

Valable 5 ans, de 2023 à 2027, ce projet devra donc être mis en œuvre au quotidien par chaque professionnel afin de remplir ses missions avec une ambition de qualité partagée et de cohérence avec l'esprit d'accueil inconditionnel et les valeurs de l'association « La Halte du Père Etienne Grienenberger ».

Le projet d'établissement s'inscrit également dans un contexte législatif et réglementaire, ainsi que dans le Plan Départemental d'Actions pour l'Hébergement et le Logement des Personnes Défavorisées, en cours de réélaboration, décliné au niveau du territoire de l'île de la Réunion.

IDENTITE DU C.H.A.U. FLEUR d'EAU

ETABLISSEMENT	Centre d'Hébergement et d'Accueil d'Urgence Fleur d'EAU
ADRESSE	sis 5 rue Saphir 97 412 BRAS PANON
ASSOCIATION	La Halte Père Etienne Grienenberger
PRESIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	M. Joël GAY
DIRECTEUR DE L'ASSOCIATION	M. Nicolas NOUVEAU
POPULATION ACCUEILLIE ET NOMBRE DE PLACES	35 places d'Urgence en collectif. Le CHAU fonctionne 24 heures sur 24, 365 jours par an à destination d'un public majeur accompagné ou pas d'enfants en situation de rupture d'hébergement se trouvant sur le département : - hommes, femmes isolé(es), couples avec ou sans enfants, familles monoparentales.

LE CONTEXTE LEGISLATIF ET TERRITOIRIAL

Les évolutions législatives

La Halte, poursuit sa mission, depuis 1999, sur les valeurs du Père Etienne GRIENENBERGER. L'association est reconnue par les services de l'État et la collectivité Départementale, pour l'accueil et l'accompagnement des personnes relevant de l'urgence, elle s'appuie sur différents textes de loi.

<p>Principaux textes de référence</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les politiques sociales ont connu une véritable accélération du contexte législatif depuis la loi de lutte contre les exclusions n°88 – 1088 du 29 juillet 1998 qui consacrait pour la première fois une approche globale de la lutte contre la pauvreté. • La loi n° 2008 – 1249 du 1er décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion : <i>« Il est institué un revenu de solidarité active qui a pour objet d'assurer à ses bénéficiaires des moyens convenables d'existence, afin de lutter contre la pauvreté, encourager l'exercice ou le retour à une activité professionnelle et aider à l'insertion sociale des bénéficiaires. Le revenu de solidarité active remplace le revenu minimum d'insertion, l'allocation de parent isolé et les différents mécanismes d'intéressement à la reprise d'activité. Sous la responsabilité de l'État et des départements, sa réussite nécessitera la coordination et l'implication des acteurs du champ de l'insertion, des entreprises et des partenaires sociaux. »</i> • La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale fondée sur une triple volonté : <ul style="list-style-type: none"> - Renforcer le droit à l'information des usagers - Créer les conditions de l'exercice des droits - Inscrire les pratiques dans une préoccupation éthique et de bientraitance <p>La mise en œuvre se fait à travers plusieurs outils :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le livret d'accueil - La charte des droits et libertés - Le Contrat de séjour ou le Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC) - Le recours à conciliateur ou médiateur - Le règlement de fonctionnement de l'établissement - Le projet d'établissement ou de service - Le conseil de la vie sociale (ou autre forme de participation des usagers) - L'évaluation interne et l'évaluation externe. • Le Plan d'action renforcé en direction des personnes sans abri (PARSA) du 8 janvier 2007, qui définit un dispositif composé à la fois de places d'hébergement restructurées et de solutions nouvelles d'hébergement et de logements :
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Transformation de places d'hébergement d'urgence en places en CHRS et en places d'hébergement de stabilisation ; - Création de places en maisons-relais et en résidence hôtelière à vocation sociale ; - Proposition de logements du parc social public et dans le parc privé conventionné prioritairement aux publics sortant de CHRS. <ul style="list-style-type: none"> • DALO-DAHO : La loi du 5 mars 2007 institue un droit au logement opposable, outil supplémentaire du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées. Il consiste pour l'État à garantir, dans les conditions prévues par la loi, le droit à un logement décent et indépendant, à toute personne qui n'est pas en mesure d'y accéder par ses propres moyens ou de s'y maintenir. La loi dite, DALO, prévoit deux mécanismes de reconnaissance distincts : le droit au logement opposable et le droit à l'hébergement. • La politique du « logement d'abord » a été un axe essentiel de la stratégie nationale 2009-2012 de prise en charge des personnes sans abri ou mal logées, notamment par la mise en place d'un guichet unique des demandes d'hébergement. Le Service Intégré pour l'Accueil et l'Orienté qui concerne les demandes liées à l'urgence et à la stabilisation et celles liées à l'insertion et au logement : le SIAO. Une instruction du gouvernement du 31 mars 2022, émanant du ministère de la Transition écologique et signée d'Emmanuelle Wargon, la ministre déléguée en charge du logement, précise les missions des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement. Il s'agit en l'occurrence de définir le "cadre opérationnel" des missions et du pilotage des SIAO afin d'assurer le déploiement de la politique du Logement d'abord dans les territoires et d'assurer "l'effectivité et la performance" du Service public de la rue au logement. La diffusion de cette instruction se double de celle d'un "Guide d'accompagnement" d'une trentaine de pages, qui en détaille les modalités de mise en œuvre. • Le 13 septembre 2020 acte II du dispositif Logement d'abord avec la création « d'un véritable service public de la rue au logement », qui coordonne et unifie l'ensemble de la chaîne de réponse aux questions. • La loi Molle (Mobilisation pour le logement et la lutte contre les exclusions) dite loi Boutin du 25 mars 2009 : La loi Molle instaure des changements dans différents domaines. Son article 2 crée trois catégories d'activités, prévues à l'article L.365-1 du code de construction et de l'habitat À savoir : la maîtrise d'ouvrage (1), l'ingénierie sociale (2), l'intermédiation locative et la gestion locative sociale (3). Pour exercer une de ces trois activités, il faut formuler une demande d'agrément. <ul style="list-style-type: none"> - Obligation de création de CCAPEX6 (Commissions de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives), - - Obligation pour les organismes HLM7 de contracter des conventions d'utilité sociale, - L'instauration des Plans Départementaux d'Accueil d'Hébergement et d'Insertion.
--	---

- **La loi ALUR du 24 mars 2014** pour l'accès au logement et un urbanisme rénové contient, au-delà des mesures visant à améliorer l'accès au logement des publics défavorisés, des dispositions destinées à renforcer la participation des usagers à la vie de l'établissement ou service les prenant en charge (dans le prolongement de la loi du 2 janvier 2002 qui a initié le mouvement d'association des usagers à la vie de leur établissement)
- **La loi n°2017- 86 du 27/01/2017 Dite loi Égalité et Citoyenneté** qui comporte un important volet sur le logement social et initie des mesures structurantes dans le domaine du logement social. Elle fixe cinq objectifs :
 - Encourager l'engagement citoyen
 - Agir sur le logement social
 - Favoriser la mixité sociale
 - Lutter contre les phénomènes de ségrégation territoriale
 - Agir pour renforcer l'égalité réelle.
- **La loi n°2018-1021 du 23/11/2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique dite loi ELAN qui a pour ambition de faciliter la construction de nouveaux logements et de protéger les plus fragiles.**
- **Le décret n° 2017-1565 du 14 novembre 2017 relatif aux plans départementaux d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées.** Créé par la loi du 31 mai 1990 (art. 2) comprend les mesures destinées à permettre aux personnes et aux familles éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, d'accéder à un logement décent et indépendant ou de s'y maintenir et d'y disposer de la fourniture d'eau, d'énergie et de services téléphoniques, ainsi que de pouvoir bénéficier, le temps nécessaire, si elles le souhaitent, d'un accompagnement correspondant à leurs besoins. Ce plan inclut également des mesures complémentaires destinées à répondre aux besoins en hébergement des personnes et familles relevant du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement (conformément au Code de l'action sociale et des familles : L. 312-5-3, L. 345-2-2 et L. 345-2-3), ainsi qu'aux besoins des personnes et familles prises en charge dans les établissements ou par les services relevant du schéma d'organisation sociale et médico-sociale (CASF : L. 312-4). A cette fin, il couvre le dispositif de veille sociale (CASF : L. 345-2). Il inclut en annexes, transmises par le représentant de l'État dans le département, le schéma régional d'accueil des demandeurs d'asile ainsi que les modalités de son suivi, et le schéma départemental de la domiciliation ainsi que les modalités de son suivi et de coordination des acteurs. Il comprend les mesures destinées à répondre aux besoins d'accompagnement social, d'actions, d'adaptation à la vie active et d'insertion professionnelle des personnes et familles concernées par le plan Il comporte aussi des mesures destinées à lutter contre la précarité énergétique.
- Depuis la loi ALUR et dans un souci de cohérence des réponses en matière de logement et d'hébergement et pour répondre à des difficultés dans le pilotage, ainsi que dans les modes de production le PDALPD, a

	<p>fusionné avec le PDAHI, créé par la loi du 25 mars 2009, et devient le PDALHPD. La loi relative à l'Égalité et à la Citoyenneté procède à une mise en cohérence des publics prioritaires du plan avec la définition des personnes prioritaires pour l'attribution d'un logement social. Le plan devant désormais tenir compte pour la détermination des priorités sur son périmètre, des personnes dont le relogement a été reconnu prioritaire et urgent par la commission de médiation et des personnes définies comme prioritaires pour l'attribution d'un logement. Elle modifie aussi les modalités de prise en compte des critères de priorité dans l'attribution des logements locatifs sociaux : le PDALHPD, la convention intercommunale d'attribution (instituée par la loi du 27 janvier 2017) et les accords collectifs doivent désormais déterminer les conditions dans lesquelles les critères légaux de priorité sont pris en compte dans les procédures de désignation des candidats et d'attribution des logements sociaux. Une commission du comité régional de l'habitat et de l'hébergement est chargée d'assurer la coordination des PDALHPD ainsi que leur évaluation, y compris à mi-parcours. Sa composition est fixée par décret en Conseil d'État.</p>
--	---

Le contexte territorial

La Réunion compte

- 863 100 habitants¹
- 24 communes dont 23 en zone de revitalisation rurale
- 5 intercommunalités
- 49 quartiers prioritaires politique de la ville.

Depuis la fin des années 2000, la population réunionnaise augmente moins vite que par le passé. En effet, on constate plus de départs de l'île qu'il n'y a d'arrivées. Le solde naturel demeure ainsi le facteur principal de la croissance démographique. Au fil des années la croissance de la population réunionnaise aurait tendance à diminuer du fait d'un solde naturel de moins en moins excédentaire.

Le rythme de croissance de la population réunionnaise resterait néanmoins dynamique et serait 2 fois supérieur à celui de la métropole. La Réunion demeure un territoire jeune comparé aux autres départements français, puisque 42 % des Réunionnais ont moins de 25 ans, mais sa population est vieillissante en raison de l'allongement de la durée de vie.

Le nombre total de logement en 2019 était de 383 878, la part des ménages propriétaires de leur résidence principale était de 50,5%.

La Part des ménages fiscaux imposés en 2019, était de 33,3 %.

¹ INSEE 1^{er} janvier 2020

En 2019, 37,2 % des Réunionnais vivent sous le seuil de pauvreté. Ce taux reste beaucoup plus important qu'au niveau national (15,1 %). En effet, le déficit d'emplois est important sur l'île. Pour autant, avoir un emploi ne suffit pas toujours pour éviter la pauvreté. Parmi les ménages dont les revenus d'activité sont la principale ressource, 20 % sont en dessous du seuil de pauvreté, soit deux fois plus qu'en métropole. Les niveaux de vie demeurent plus faibles à La Réunion dans toute l'échelle des revenus. La moitié des Réunionnais ont un niveau de vie inférieur à 1 290 euros par mois ; ce niveau de vie médian est inférieur de 29 % au niveau national. En termes de pauvreté, les familles monoparentales sont les plus touchées et à la Réunion la proportion des familles monoparentales est importante (20,5%).

La précarité économique des ménages apparaît comme l'un des problèmes majeurs générant des difficultés de maintien dans un logement et d'accès à celui-ci. Néanmoins, comme en témoignent les données sur les demandes de femmes victimes de violences, la précarité monétaire recouvre régulièrement des problématiques sociales.

Plusieurs types de situations connaissent des difficultés et nécessitent un accompagnement spécifique pour se maintenir ou accéder à un logement ou à un hébergement :

- Les ménages ayant fait l'objet d'une procédure de traitement d'un impayé de loyer ;
- Les ménages ayant des difficultés à se maintenir dans le logement ;
- Les femmes victimes de violences.

Des problématiques nouvelles apparaissent et notamment :

- Depuis quelques années, La Réunion est la destination de migrants Sri-Lankais qui demandent à être accueillis et hébergés ;
- Les évacuations sanitaires de Mayotte pour les enfants avec des handicaps lourds qui peuvent induire des ruptures d'hébergement car il manque des places en CHRS pour les personnes à mobilité réduite notamment mais pas que...

L'Accompagnement Social Lié au Logement met en avant la pluralité des problématiques rencontrées par les personnes accompagnées. Si la difficulté à assurer la charge du logement reste l'une des principales justifications de l'accompagnement, les professionnels de terrain font remonter de nombreuses autres difficultés : problèmes d'autonomie dans le logement, d'intégration dans son environnement (voisinage), problèmes de santé, troubles addictifs, santé mentale, etc. En ce sens, l'accompagnement de ces situations de cumul, particulièrement

complexes, se conçoit dans une logique de pluridisciplinarité entre plusieurs partenaires intervenant chacun selon leur expertise.

Au-delà de l'ASLL, plusieurs dispositifs sont également mobilisés sur le département en vue d'accompagnement vers ou dans le logement : le Fond de Solidarité pour le Logement, ou encore l'Accompagnement Vers et Dans le Logement.

L'offre en matière de santé sur le territoire apparaît complète en termes de dispositifs (la quasi-totalité des dispositifs existants étant représentés à la Réunion) mais néanmoins embolisée en raison d'un décalage entre l'offre et la demande.

C'est notamment le cas du secteur psychiatrique, très sollicité par l'ensemble des partenaires. Une méconnaissance réciproque entre les partenaires sociaux / médico-sociaux et les Centres Médico-Psychologiques vient par ailleurs compliquer la bonne articulation des partenariats. Les constats ici formulés sont relativement similaires en ce qui concerne les acteurs de l'addictologie dont le maillage territorial n'est cependant pas aussi développé que celui des CMP.

Renouvellement du Plan Départemental d'Actions pour l'Hébergement et le Logement des Personnes Défavorisées

Le Plan Départemental d'Actions pour l'Hébergement et le Logement des Personnes Défavorisées (2016-2021) de La Réunion est un dispositif partenarial piloté conjointement par l'État et le Département. Il définit, pour une période de cinq ans, la politique départementale en faveur de l'accès et du maintien dans le logement des publics défavorisés. Il arrête les modalités à mettre en œuvre pour faciliter l'accès à l'hébergement et au logement adapté des personnes sans abri, mal logées ou rencontrant des difficultés à occuper un logement autonome. Le PDALHPD répond également aux principes du « Logement d'abord », qui vise à privilégier l'accès prioritaire au logement et poursuit dans ce cadre des objectifs de fluidification des parcours résidentiels entre les dispositifs d'hébergement et de logement, ainsi que de mise en adéquation des réponses apportées aux besoins des ménages.

Le PDALHPD 2016-2021 est arrivé à échéance le 30 juin 2021. A la demande des copilotes de ce plan, le comité responsable du PDALHPD a voté favorablement, le 1er septembre dernier une prorogation jusqu'au 30 juin 2022, durée nécessaire à la mise en œuvre des travaux d'évaluation des 16 actions de ce plan et à la période de renouvellement.

Dans ce cadre, les copilotes du PDALHPD (État et Département) ont confié à l'ADIL la coordination des travaux préparatoires de renouvellement de ce plan avec une première phase d'évaluation des actions actuelles du PDALHPD. Et dans un second temps de réécriture, les ajustements et orientations nécessaires à prendre en compte dans le futur PDALHPD. Le travail est en cours.

Nous rappelons, pour mémoire, les objectifs et actions du PDALHPD (2016-2021).

Objectifs et actions du PDALHPD 2016-2021

Schéma récapitulatif des objectifs et actions du plan

Objectif 1 : Développer un accompagnement global des publics du plan

Action 1 : Identifier le public le plus défavorisé, public cible du plan

Action 2 : Définir le cadre d'un accompagnement partagé et coordonné des publics du plan

Action 3 : Développer les dispositifs permettant d'aller vers les publics les plus en difficulté relevant du PDALHPD et d'améliorer la célérité des réponses

Action 4 : Développer et articuler les interventions spécifiques auprès du public jeune

Action 5 : Développer les actions spécifiques auprès des publics présentant des troubles psychiques et/ou des addictions

Action 6 : Mutualiser le travail social des bailleurs

Objectif 2 : Développer une offre de logement ordinaire, d'hébergement et de logement adapté en adéquation avec les besoins du public

Action 7 : Adapter les modalités d'accès et la structuration de l'offre d'hébergement

Action 8 : Développer le logement adapté type maison relais de manière homogène sur l'île

Action 9 : Adapter le parc locatif social aux besoins de la population

Objectif 3 : Favoriser l'accès et le maintien dans le logement existant

Action 10 : Élaborer et signer un accord collectif d'attribution du logement

Action 11 : Améliorer la prévention des expulsions locatives des ménages en situation d'impayé

Objectif 4 : Lutter contre l'habitat indigne et la précarité énergétique

Action 12 : Structurer la lutte contre l'habitat indigne

Action 13 : Prévenir et traiter la précarité énergétique

Objectif 5 : Renforcer la gouvernance et le pilotage du PDALHPD

Action 14 : Poursuivre la restructuration du schéma de gouvernance sur la durée du plan

Action 15 : Développer une capacité d'observation interinstitutionnelle autour des besoins des publics

Action 16 : Développer la démarche qualité et la formation des professionnels de l'hébergement et du logement

L'ASSOCIATION LA HALTE PERE ETIENNE GRIENENBERGER

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'Église 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'Église d'utiliser le nom du père Etienne. Après accord l'association se nomme officiellement depuis 2007 « La Halte Père Etienne GRIENENBERGER ».

L'association La Halte Père Etienne Grienenberger (LHPEG) œuvre depuis 1999 au service de la population en grande détresse sociale, en rupture d'hébergement.

Constituée le 28 septembre 1999 à l'île de La Réunion, par un collectif d'associations : Association Réunionnaise d'Entraide aux Libérés, Association d'Éducation Populaire du Quartier Saint-Jacques, La Croix Rouge Française, la Fondation Abbé Pierre, le Secours Catholique, le Centre Martin Luther King et Un Toit pour Vivre, suite à une déclaration préfectorale prononçant l'insalubrité de « l'Abri de Nuit de Saint-Jacques » (accueil de sans domicile fixe) situé sur la Commune de Saint-Denis.

Elle s'est fixé quatre objectifs pour aider les **personnes confrontées à une situation de grande détresse sociale** :

- Prévenir l'exclusion.
- Recréer du « lien social ».
- Accompagner vers l'accession au logement de droit commun.

- Favoriser l'autonomie.

Elle gère huit structures : deux CHR, un LHSS, un LAM, un ALT jeunes et trois maisons relais.

Le projet associatif a été réactualisé en 2021 et réaffirme les valeurs de la Halte Père Etienne Grienenberger :

- Le respect de la dignité de la personne,
- La solidarité et la fraternité,
- La promotion de l'homme,
- La complémentarité de nos missions pour une réponse plus globale aux besoins des accueillis,
- L'amélioration constante de la qualité des prestations délivrées.

L'association décline ses valeurs au quotidien dans les différentes missions des établissements :

- Protéger, par l'hébergement d'urgence pour porter assistance et permet l'accès aux droits ;
- Accompagner, pour soutenir le projet et mobiliser les ressources de chaque personne accueillie ;
- Promouvoir la participation citoyenne de chaque personne par la restauration des droits et la lutte contre toute forme de discrimination.

L'Association la Halte Père Etienne Grienenberger a une expertise reconnue en matière d'accueil et d'accompagnement des publics les plus vulnérables. Sa volonté est celle de contribuer aux politiques publiques pour faire reculer l'exclusion et apporter des réponses adaptées aux besoins des personnes et du territoire.

LES PERSONNES ACCUEILLIES

Le CHAU Fleur d'Eau accueille des publics différents au fil des évènements géopolitiques, sociaux et des priorités nationales définies dans le cadre des politiques publiques.

Depuis plusieurs années les personnes issues de situation d'errance ne se retrouvent plus en hébergement d'urgence.

Actuellement la grande majorité des ménages accueillis au CHAU Fleur d'Eau provient d'une rupture d'hébergement ou de violences conjugales et familiales.

Nous accueillons des personnes en provenance de la zone océan indien mais elles ne sont pas indiquées comme telles car en hébergement chez des tiers avant leur accès au CHRS.

Notons également une spécificité concernant les personnes victimes de violences ne bénéficiant pas de la nationalité française. Lorsqu'aux violences s'accumulent les barrières de la langue, l'absence de ressources, l'isolement, la famille se retrouve rapidement dans une impasse. La marge de manœuvre des professionnels du médico-social reste infime malgré un maillage partenarial intense des institutions.

Les enfants sont toujours majoritaires en termes d'effectif. Les autres accueillis sont principalement représentés par les adultes de 25 à 45 ans, suivis par les jeunes majeurs (18-24 ans) et enfin les personnes de 46 ans à 55 ans.

Les femmes et les filles sont majoritaires en lien avec la mission de protection des personnes victimes de violences portée par le CHAU. Les femmes constituent également la majorité des familles monoparentales. Elles rencontrent les difficultés sous-jacentes à la monoparentalité, notamment relationnelles, financières et psychoaffectives. D'une manière générale, cette population féminine est à l'image de la démographie réunionnaise actuelle, où le nombre de femmes est supérieur au nombre d'hommes sur le territoire accentué par la montée en charge de l'accueil de ménages issus de la zone océan indien et composé majoritairement de femmes avec enfants. Il est néanmoins à noter que la structure a accueilli à plusieurs reprises, des hommes seuls avec enfants sujets aux mêmes difficultés.

La situation professionnelle des familles accueillies est précaire. Pour la plupart, il leur est difficile de concilier leurs difficultés propres à leur situation et vie professionnelle, ils doivent redoubler d'efforts afin de maintenir leur emploi. La plupart de ces familles cumulent des dettes antérieures à leur arrivée et le montant de leur salaire permet parfois tout juste la mise en place d'un échéancier d'apurement.

Les situations de protection de l'enfance auxquelles l'établissement est confronté nécessitent une vigilance accrue au niveau du collectif. Nous observons à ce sujet deux profils types : les parents souffrant de réelles carences de par leur parcours d'une part et d'autre part certaines familles issues de la zone océan indien. Pour ces dernières il s'agit, des différences fondamentales dans le modèle éducatif construit dans un contexte sociétal et environnemental profondément différent. Les dangers existant sur notre territoire sont alors parfois très abstraits pour certains parents et l'accompagnement éducatif constitue pour nous un véritable défi à relever. Il a été constaté que lorsque le ménage compte plusieurs enfants, le parent célibataire a tendance à s'appuyer sur l'aîné pour le soutenir dans les tâches quotidiennes.

Nous accueillons des personnes en situation de handicap. Le CHRS Fleur d'Eau possède des chambres adaptées et habilitées à recevoir du public en situation de handicap. Nous avons régulièrement des personnes à mobilité réduite (PMR) et nos équipes ont su développer au fil du temps de véritables savoir-faire et savoir-être avec les personnes présentant ce type d'handicap. Nous accueillons aussi des personnes :

- Présentant des handicaps auditifs ;
- Souffrant d'un trouble/d'une pathologie psychique ;
- Ayant des conduites addictives.

LES MISSIONS DU CHAU FLEUR D'EAU

Une mission d'accueil inconditionnel d'urgence

Les CHAU relèvent du code de l'action sociale et des familles, notamment ses articles L. 345-2-2 et L. 345-2-3. Ils exercent généralement leurs missions hors du régime de l'autorisation (régime déclaratif prévu à l'article L. 322-1 et suivants).

L'établissement a pour mission d'accueillir toute personne sans abri, en situation de détresse médicale, psychique ou sociale, isolée ou en famille, sur orientation du SIAO (gestionnaire du service d'appel téléphonique 15) et possibilité d'admission directe en cas d'urgence.

Il s'agit d'un accueil inconditionnel, sans distinction de culture ou de religion et sans condition de régularité de séjour.

La continuité d'accueil est assurée jour et de nuit (24h/24), dans l'immédiateté si nécessaire.

Notre accueil s'inscrit dans les valeurs de l'hospitalité, l'inconditionnalité, et dans une volonté de contribuer à restaurer la dignité de chaque personne en lui apportant une réponse à ses besoins et en garantissant sa sécurité physique et psychologique.

Une mission d'écoute, d'orientation et d'accompagnement à l'accès aux droits

Le CHAU Fleur d'Eau, au-delà de garantir la mise à l'abri et la satisfaction des besoins primaires (besoins physiologiques tels que manger, dormir au chaud et se laver) offre un accueil chaleureux, une écoute attentive et propose une première évaluation médicale, psychique et sociale et une orientation vers un professionnel ou une structure susceptible d'apporter à la personne l'aide nécessaire en fonction de ses besoins.

L'accompagnement au CHAU permet l'ouverture des droits et/ou d'assurer la continuité des actions engagées en amont.

La qualité de l'accueil et de l'accompagnement du CHAU

Une organisation adaptable et évolutive

Le CHAU Fleur d'Eau est dans une logique d'ajustement permanent en fonction des publics accueillis qui changent et qui ont des besoins différents et au croisement de tous les secteurs : protection de l'enfance, handicap, vulnérabilité socioéconomique, exclusion, médico-sociales et sanitaires.

Le CHAU Fleur d'Eau est reconnu sur le territoire pour sa souplesse et sa volonté d'adapter son fonctionnement au plus près des besoins des personnes au moment de leur arrivée et au cours de l'accompagnement et des événements qui interviennent dans la vie des personnes.

La capacité à repenser l'organisation et à adapter les règles du vivre ensemble est essentielle mais implique une tension entre des besoins différents tels que protection et liberté, équité et justice, autonomie et dépendance...

Un environnement bienveillant

C'est à partir de l'accueil inconditionnel que la personne peut se poser, dans une atmosphère chaleureuse et que le lien avec la personne accueillie se met en place.

Au-delà de l'accueil, c'est le regard inconditionnellement positif et sans jugement qui est fondamental car il apporte, à des personnes qui ont été souvent très malmenées, un premier élément de réparation pour restaurer l'estime de soi.

Cette inconditionnalité relève d'une éthique de l'action qui signifie que l'acceptation, loin d'être conditionnée par la situation de la personne, doit se maintenir sans condition au fil de la relation. Les travaux sur la résilience et l'approche par la sociologie clinique² sont éclairants et permettent de penser que c'est cette approche qui peut faire levier dans les parcours des personnes. En effet, ce qui fait obstacle à la résilience est en lien avec l'isolement, la honte et la difficulté à donner un sens à des événements.

Un accompagnement global et attentif à la prise en compte de toutes les dimensions

L'accompagnement au CHAU prend en compte tous les aspects qui sont problématiques dans la vie des personnes (familiales, administratives, judiciaires, sociales, sanitaires, d'emploi et de formation, de parentalité ...) et qui interfèrent dans l'évolution vers l'autonomie. L'équipe est à la fois dans une logique où elle progresse en termes de compétences individuelles et collectives pour répondre à des questions spécifiques et est capable de solliciter les ressources du territoire et de travailler en lien avec celles-ci dans l'intérêt des personnes accompagnées.

Faire de la participation un levier de dignité et de solidarité

La participation des personnes accueillies est une question active au CHAU Fleur d'Eau. Elle repose sur une alliance consentie entre personnes accueillies et professionnels pour améliorer les conditions de vie du quotidien ainsi que l'adaptation des règles à la dynamique de groupe.

Cette démarche apporte un triple bénéfice :

- plus d'efficacité du travail au quotidien des professionnels pour adapter l'organisation et trouver les réponses les mieux répondantes aux besoins,
- implique de débattre de l'intérêt pour soi et de l'intérêt commun,

² Cf. « Les sources de la honte » de Vincent de Gaulejac et « Un merveilleux malheur » de Boris Cyrulnik

- produit une plus-value pour les personnes participantes elles-mêmes en terme d'estime de soi et de renforcement de capacités.

Elle relève d'une conception qui trouve ses fondements dans les travaux sur la dette et le don « *On pense généralement, et souvent confusément, que l'exclusion vient de ce que les gens ne reçoivent pas assez. Or ce sont souvent les deux autres pôles (constitutifs du lien social), celui du don (« donner »), et celui de la réciprocité (« rendre ») qui ne peuvent être vécus dans des conditions satisfaisantes.* »

Favoriser la participation favorise l'inscription de personnes accueillies, et en situation d'exclusion, dans le cercle de la socialisation.

LES MODALITES D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

L'accueil un processus pour redonner confiance

Le CHAU accueille en urgence, des femmes, des hommes, des enfants, dans des situations de détresse et souvent de crise, les modalités d'accueil sont d'abord pensées dans la logique de prendre soin pour favoriser, dans un cadre rassurant, l'apaisement et les liens.

L'entretien d'accueil permet :

- de présenter l'établissement, les professionnels et les autres résidents ;
- de faire connaissance ;
- de susciter la rencontre ;
- de faire une première appréciation de la complexité de la situation et d'envisager les modalités adaptées à un accompagnement au plus près des besoins ;
- d'apporter, à la personne, les informations nécessaires pour comprendre le fonctionnement du CHAU au travers des supports de la loi 2002-2 : le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement, la Charte des droits et libertés des personnes accueillies.

Au-delà de ce premier entretien l'accueil d'un nouveau résident est pensé en processus sur un temps qui favorise un lien de confiance entre la personne et les professionnels, la mise en place de repères soutenant, dans un environnement qui apporte sécurité physique et psychologique. Ce temps d'accueil est le préalable nécessaire avant de pouvoir engager l'accompagnement.

Proposer aux personnes s'accueillies une relation, dissociée des figures traditionnelles de l'aide

Au CHAU Fleur d'Eau accompagner signifie tout d'abord soutenir les personnes dans une logique d'autonomie pour qu'elles puissent retrouver la maîtrise de leur vie. Si l'accompagnement

comporte une relation d'aide nécessaire elle peut induire une position asymétrique et entretient une certaine dépendance entre la personne et le professionnel.

Un levier est de favoriser l'accès aux droits pour chacun en mobilisant les partenaires du droit commun pour l'effectivité des droits.

Considérer la personne accompagnée en tant que sujet de droit, la responsabiliser et de rechercher une relation de moins en moins asymétrique, plus équilibrée avec les professionnels, implique une approche participative, proactive et systémique, qui fait de la personne l'acteur de ses choix.

Ainsi il est utile :

- d'inscrire la relation entre usager et professionnel dans une logique explicite et formalisée, où les deux parties définissent en commun les objectifs à réaliser ;
- de diversifier les modalités d'accompagnement et offrir des situations pouvant mettre la personne dans des perspectives différentes ;
- de prendre en compte et mobiliser les ressources propres à la personne, celles de son environnement affectif en aidant à la restauration ou au soutien des liens familiaux et amicaux ;
- de favoriser des situations collectives qui convoquent le groupe et l'expérience entre pairs ;
- de 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 ;
- d'être dans « le faire avec » et non le « faire à la place ».

La référence éducative

Chaque résident est accompagné par un référent social, désigné dès l'accueil de la personne. Il a pour rôle :

- D'assurer le suivi du contrat de séjour et le projet personnalisé ;
- 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 SI-SIAO 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.

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.

L'accompagnement collectif

En référence 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 qui visent à favoriser pour 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 Fédération des Acteurs de la Solidarité.

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'ateliers, sont organisées et encadrées principalement par l'équipe sociale mais aussi par les autres membres de l'équipe, bénévoles ou partenaires détachés. Les personnes accueillies peuvent animer en fonction de leurs capacités et compétences des ateliers aux autres résidents.

Le programme des 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.

Un espace pour les enfants et un appui aux parents

Une salle d'activité a été aménagée pour les enfants accueillis au CHAU. Cet espace qui leur est destiné permet aux enfants de jouer, dans un environnement adapté, avec d'autres enfants et favorise aussi l'échange entre parents. Chaque enfant reste sous la responsabilité de ses parents.

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 leurs capacités 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 maitresses de maison ont un rôle important dans le réapprentissage des gestes du quotidien. Cet accompagnement individuel et collectif se traduit par une offre de prestations adaptées et par des partenariats.

Orienter

Tout au long de l'accompagnement un des objectifs est de proposer une solution de sortie adaptée. Le CHAU Fleur d'Eau privilégie un accompagnement de la personne en amont de l'entrée dans le logement, l'accompagne dans les démarches d'emménagement, puis l'accompagne en fonction de ses besoins dans la prise d'autonomie (dispositif ADVL).

Il peut s'agir :

- D'une réorientation vers une solution mieux adaptée à la situation et à la demande de la personne ;
- De privilégier l'accès au logement chaque fois que la situation le permet ;

L'équipe du CHAU

- Assure une mission d'interface vis-à-vis de l'établissement ou du service vers lequel la personne est réorientée ;
- Facilite et soutient l'installation de chaque personne dans son nouvel environnement (cela constitue un moment essentiel dont dépend souvent la réussite du processus de réorientation)

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 les modalités de prise en charge, essentielles dont dépendent souvent la réussite du processus de réorientation.

Participation et mise en œuvre des droits des usagers

Conformément à la loi du 2 janvier 2002 et du fait de la temporalité courte de l'accueil, des élections pour constituer un Conseil de Vie Sociale sont difficiles à organiser, mais une attention particulière est donnée pour obtenir la participation des accueillis aux réunions mensuelles. Les personnes accueillies sont sollicitées mensuellement pour s'exprimer, questionner le fonctionnement et être force de proposition. Les ménages sont consultés sur l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement, et du projet d'établissement. Ils donnent leurs avis et peuvent faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement. 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 au service des personnes accueillies.

UNE STRUCTURE EN LIEN AVEC SON ENVIRONNEMENT

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 l'ensemble des compétences nécessaires pour répondre aux besoins divers et multiples de chaque personne accueillie ;
- Accompagner les personnes vers l'insertion ou la réinsertion implique l'inscription dans le droit commun et l'accès aux droits.

Notre premier partenaire est 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.A.U. « Fleur d'Eau » 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.

- Hébergement/Logement

Une des missions du C.H.A.U. 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 violences, personnes avec enfants, auteurs de violences, personnes en situation de handicap, personnes sous-main de justice, 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.

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.A.U. 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.

Le C.H.A.U. peut être amené à travailler en collaboration avec les autres structures de la Halte du Père Etienne Grienerberger que sont le C.H.A.U. de Saint Denis, le L.H.S.S. Nord et Est, ou les Maisons Relais.

Le retour au logement autonome ne se fait pas facilement, même s'il reste l'objectif prioritaire. 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 action nous permettent d'aller vers les partenaires dont les solutions de logement sont les plus adaptées aux besoins et capacités de chacun.

- Médical

La santé somatique et psychique est une question essentielle pour les personnes accueillies qui arrivent le plus souvent en état de détresse et de fragilité psychologique, ou sans suivi de leur santé au sens large depuis un certain temps.

L'accès aux soins, pour les adultes et pour les enfants, répond à une logique de « prendre soin » qui est essentielle dans l'accompagnement et l'avancée du projet global de la personne.

La collaboration avec des partenaires comme l'équipe mobile S2R (psychiatrie), l'EPSMR ou l'équipe mobile de l'ANPAA (addictologie) est indispensable.

Le dispositif PMI sous l'autorité du conseil départemental permet également de traiter certaines problématiques de femmes avec enfant en bas âge voire aussi de très jeunes mères mineures et sans suivi médical adapté.

En parallèle, des partenariats apparaissent au fil du temps et de nos besoins à travers des médecins, infirmiers libéraux et tout autre prestataire paramédical ou encore les pharmacies et permettent de nous aider à 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, sont souvent sans emploi ou encore en situation administrative précaire ou irrégulière sur le territoire. Nous devons donc travailler en étroite collaboration avec la préfecture, les mairies, la polyvalence de secteur, le pôle emploi, les missions locales, 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.A.U. 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.E.E.T.S. pour le C.H.R.S. « Fleur d'Eau » qui nous apportent un financement global pour la structure.

Les banques figurent parmi nos partenaires financiers par l'aide et la souplesse de fonctionnement qu'elles apportent. 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

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.A.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.A.U. 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.A.U. « Fleur d'Eau » travaille en collaboration avec :

Équipe Mobile Spécialisée en psychiatrie S2R

Équipe mobile en addictologie de l'ANPAA

GENDARMERIE DE ST BENOIT

GENDARMERIE DE BRAS PANON

Mairie 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

GCSMS

CHRS Pierre MORANGE (ex-AREL)

IML/AVDL

PASS'LOGEMENT

CHRS-RF Fondation Père Favron

Association RIVE

Réseau VIF / CEVIF

La CIMADE

Croix Rouge

Les services sociaux du Conseil Départemental : Les Maisons Départementales

L'ARAJUFA

Agence Soleil AIVS

Secours Catholique

CHAU de St Pierre

CHRS ALEFPA

EPSMR

AMARE

AJMD

CHAU LES LILAS

MAISON RELAIS CALIXTE ST DENIS

SETHAS DE STE MARIE

FAS OI

UNE ORGANISATION AU SERVICE DE LA QUALITE DE LA MISSION ET DE QUALITE DE LA VIE AU TRAVAIL

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

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

La gestion humaine des ressources³

Une posture professionnelle basée sur le respect et la bienveillance des personnes accueillies implique le nécessaire souci de maintenir un cadre institutionnel stable, avec des règles claires et sécurisantes pour tous, et un refus de toute forme de violence et d'abus sur le plus faible. Cela implique que les professionnels eux-mêmes soient reconnus, soutenus et accompagnés dans le sens qu'ils donnent à leurs actes.

Le directeur général, assisté de la gestionnaire comptable et du chef de service mettent en place le cadre managérial en lien des 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 du chef 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 professionnels**, sont conduits d'avril à novembre tous les deux ans 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.

³ En référence au livre d'Yves Clôt Le travail à cœur

- **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 la 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.

Un management soutenant, une équipe impliquée et une organisation apprenante

Compte tenu des particularités du CHAU, dont une partie des salariés n'est pas diplômée en travail social et est en questionnement sur les pratiques, le management s'appuie à la fois sur l'exigence et le soutien pour guider les équipes développer les compétences et favoriser la responsabilité positive de chacun.

Le sens de la mission, le sentiment d'utilité de son travail sont aussi des leviers de motivation.

L'ambition de l'Association Halte du Père Etienne Grienenberger est de proposer aux professionnels :

- De la lisibilité dans les enjeux et orientation stratégiques
- Un environnement et une charge de travail adaptés et sécurisés, en étant vigilante aux rythmes de travail et à la posture professionnelle.

Toutes les modalités mises en place et portées par la direction sont propices à un fonctionnement qui, par la participation, mobilise les professionnels et renforce la compétence individuelle et

collective. 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.

La formation et l'implication des professionnels dans des diverses démarches (évaluation, projet d'établissement, groupes de travail thématiques...) permettent d'élargir les références et ouvrir les professionnels à la compréhension des politiques publiques, à une lecture sociologique des problématiques des personnes accueillies.

Management et Qualité de Vie au Travail

La notion de Qualité de Vie au Travail correspond pour la direction et l'Association à une préoccupation permanente en lien avec une conception managériale qui s'appuie sur méthodes et principes reposant sur un socle de valeurs éthiques. Le respect des professionnels par l'attention que la direction porte aux conditions de travail joue un rôle prépondérant dans l'engagement des professionnels, dans le développement de leurs compétences et donc dans la qualité de la relation aux personnes accueillies, favorise une continuité entre la relation de bienveillance des professionnels avec les personnes accueillies et le soutien apporté aux professionnels dans l'exercice de leur mission.

Paul Ricœur définit l'éthique comme « vie bonne, avec et pour les autres, dans des institutions justes ». Elle s'inscrit dans la culture et la vie du CHAU. Une attention soutenue est portée par la direction au climat social pour permettre à chaque professionnel de trouver sa place, du bien-être au travail par un travail « bien fait ».

Santé et la sécurité au travail : la prévention des risques professionnels

La prévention des risques professionnels est également un axe important. Un accompagnement est proposé pour déterminer de façon participative et collective les situations générant les risques et les correctifs à y apporter. L'ensemble de ce travail est formalisé dans le document unique de prévention des risques professionnels.

Cet aspect est déterminant pour favoriser une politique des ressources humaines équilibrée.

Plusieurs indicateurs sont pris en compte en matière de suivi RH.

Le chef de service et le directeur cherchent à être au plus près des réalités de travail des professionnels et de leurs difficultés.

LA SECURITE ET LA DEMARCHE QUALITE AU CHAU FLEUR D'EAU

Les protocoles et procédures pour garantir un accueil équitable et respectueux des besoins et des droits

La crise sanitaire, la diversité des publics, l'accueil important d'enfants... impliquent de penser des structures offrant un environnement « sécuritaire ». Toutefois la tension entre protection et liberté est une question éthique indispensable à se poser dans toute organisation.

De même que les questions d'égalité et d'équité.

En effet l'égalité est le principe qui fait que tous les êtres humains doivent être traités de la même manière, avec la même dignité, qu'ils disposent des mêmes droits et sont soumis aux mêmes devoirs.

En matière sociale, une répartition équitable ne correspond pas à l'égalité au sens strict. C'est une "juste mesure", un équilibre, qui permet de rendre acceptable une forme d'inégalité lorsque l'égalité ne serait pas acceptable.

C'est autour de ces questionnements que les procédures et les règlements de fonctionnement, indispensables pour éviter l'arbitraire, sont régulièrement actualisés, en associant, les personnes accueillies.

Le CHAU Fleur d'Eau s'inscrit dans une dynamique d'évaluation et d'amélioration continue.

Les objectifs de la démarche qualité, qui se caractérisent par une recherche permanente du meilleur niveau de réalisation de nos missions, sont 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 des personnes
 - Favoriser l'expression l'exercice et l'effectivité de droits et 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.
- Coopérer sur le territoire avec tous les partenaires

- Se positionner en novateurs et en acteurs du changement.
- Enrichir l'image d'une association dynamique et professionnelle.

Pour atteindre ces objectifs, La Halte du Père Etienne 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.
 - Évaluation continue, rapports d'activité, audits des tutelles. L'évaluation permet de questionner l'organisation et les pratiques, d'apprécier la pertinence et valoriser le travail réalisé, et de définir des pistes d'évolution.

Le nouveau dispositif d'évaluation construit par la HAS, s'appuie désormais sur un référentiel national commun à tous les ESSMS, centré sur la personne accompagnée. Il a vocation à être utilisé par les ESSMS, pour réaliser des auto-évaluations de manière autonome et par les organismes évaluateurs. Le rythme d'une évaluation tous les 5 ans est porteur de sens pour l'ESSMS et leurs professionnels car il correspond notamment à celui du projet d'établissement.

Il permet de réinterroger de manière plus régulière les pratiques et les organisations au bénéfice des personnes accueillies.

Pour rappel, les évaluations de la qualité des ESSMS ne sont pas des missions d'inspection ou de contrôle ni des contrôles de conformité aux normes.

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.

Sécurité et gestion des risques : une politique au service de la prévention

Il apparaît indispensable de proposer un cadre et des pratiques qui garantissent la protection des personnes et enfants accueillis contre les risques de maltraitances, mais également contre toute situation à risque.

Une démarche rigoureuse est organisée pour prévenir et lutter contre tout évènement susceptible de porter atteinte à l'intégrité physique et morale des personnes accueillies et en particulier des enfants.

Pour ce faire un ensemble d'outils sont mis à la disposition des salariés et des usagers pour mettre en évidence les dysfonctionnements dans le cadre de l'accompagnement et qui nécessite une réflexion ou une prise de décision rapide tout en s'inscrivant dans un processus d'amélioration continue.

Les processus de contrôle et de traitement des réclamations et des évènements indésirables sont formalisés au sein de l'association.

Outils existants :

- Procédure incident et suivi des évènements indésirables,
- Formations collectives,
- Mise à disposition des recommandations de bonnes pratiques accompagnées régulièrement de réunions d'échanges pour les réexpliquer.

La gestion des crises s'effectue selon un processus de réponse par le chef de service en lien avec le directeur. Un ensemble de procédures sont mises à disposition des salariés pour sécuriser les pratiques et le cadre professionnel.

L'analyse « à froid » des événements de crise par le « *le retour d'expérience* », permet de tirer des enseignements et d'améliorer la prévention.

L'ensemble de ces éléments s'inscrivent dans une démarche qualité en cours de structuration qui :

- sollicite la logique contributive de chaque professionnel, susceptible de faire remonter les décalages et/ou modifications à apporter aux procédures pour les améliorer ;
- différencie, d'une part les procédures de signalement concernant les personnes accueillies et, d'autre part, celles concernant les professionnels et les événements indésirables, pour mieux en faire l'analyse ;
- conçoit la procédure des fiches d'incidents selon des modalités qui permettent l'analyse de plusieurs facteurs au-delà d'une seule responsabilité individuelle ;
- met en place des méthodes d'analyse de type retour d'expérience⁴ pour la gestion du risque a posteriori pour une amélioration continue de la qualité et de la sécurité. La démarche s'inscrit dans une culture positive d'amélioration basée sur l'analyse d'erreurs, de situation de crise, de dysfonctionnements.

Le développement durable

L'association La halte du Père Etienne Grienenberger s'inscrit pleinement et contribue activement au 17 objectifs développement durable à l'horizon 2030 qui ont été définis par les États membres de l'ONU en septembre 2015. C'est un plan d'actions pour l'humanité, la planète et la prospérité. Il porte une vision de transformation de notre monde en renforçant la paix, en éradiquant la pauvreté et en assurant sa transition vers un développement durable.

L'établissement se fixe des objectifs concrets avec les personnes accueillies et les professionnels pour faire vivre au quotidien l'Agenda 30.

⁴ En s'inspirant de la méthode Méthode Orion® fondée sur l'expérience de l'aéronautique, qui a été un précurseur dans la gestion des risques.

Agenda-2030.fr



Par exemple

- Amélioration du tri des déchets,
- Installation d'un système d'eau chaude solaire et amélioration de son fonctionnement,
- Économie d'énergie à poursuivre et à développer,
- Réflexion quant à un système de récupération des eaux de pluie,
- Amélioration du bâtiment loué à un bailleur social avec les ingénieurs de l'ADEME pour diminuer la consommation énergétique globale.

PERSPECTIVES

Le C.H.R.S Fleur d'Eau est devenu un établissement indispensable aux nécessités d'existence d'infrastructures favorisant le travail de cohésion sociale pour un territoire rencontrant des besoins croissants pour sa population.

Sa situation géographique dans l'Est de l'Île renforce encore l'importance de son activité, du fait de ce secteur particulièrement peu doté en établissements sociaux et médico-sociaux.

Notre association, persuadé du bien fondé de rapprocher des pôles d'intervention facilitant les mutualisations de moyens humains et matériels, commence à développer d'autres types d'infrastructures à proximité de ce C.H.R.S. avec un dispositif médico-social d'hébergement à visée de soins (10 places L.H.S.S.) et du logement accompagné pour grands précaires (22 places Maison Relais).

Le développement de ces nouvelles infrastructures résulte bien évidemment de l'obtention de celles-ci suite à des réponses à des appels à projets des services de l'Etat pour élaborer et gérer ces nouveaux dispositifs.

Ainsi la reconnaissance du savoir-faire associatif d'accompagner tout public en situation de précarité, ponctuelle ou durable, à travers différents types de dispositifs allant de l'urgence au logement, en passant par la déclinaison des soins de santé et avec des problématiques multiples, permet véritablement d'émettre une offre complète de politique de solidarité aussi sur le territoire Est de la Réunion.

Fleur d'Eau va directement bénéficier de cette mutualisation de moyens interne à l'association et de ce fait, non seulement confortera la qualité des prestations délivrées, mais renforcera encore leurs élargissements pour répondre aux disparités si nombreuses des problématiques des ménages que nous accompagnons.

La participation active de chaque accueilli, adulte comme enfant, reste un enjeu prioritaire pour l'association dans l'accompagnement du quotidien et la réflexion des règles de vie collective.

L.H.P.E.G. est à l'origine de la mise en place et du développement du C.R.P.A. de la Réunion, de par l'expertise du directeur qui avait œuvré au C.N.P.A. et conduit le C.R.P.A. d'Île de France.

La culture de la participation citoyenne est donc un réel levier de l'accompagnement social global et favorise d'accroître, pour chaque personne, le potentiel réinsertionnel favorisant le recouvrement de son autonomie.

Pour cela Fleur d'Eau poursuivra les réunions mensuelles entre les salariés et les accueillis avec toutes les thématiques qui sont appropriées aux besoins des groupes et aux souhaits exprimés par

chaque ménage. La participation systématique aux plénières organisées par le CRPA OI en impliquant les accueillis et les salariés ainsi que toute forme d'expression adaptée à la valorisation de la citoyenneté sera aussi un point d'attention permanent.

Enfin le maintien d'un lien partenarial fort, tant sur la commune d'implantation qu'avec l'ensemble des acteurs de l'Île, souligne la volonté du C.H.R.S. Fleur d'Eau de s'inscrire pleinement sur son territoire et de tenir compte de ses réalités. Le décroisement des structures et dispositifs de solidarité, du secteur social au secteur sanitaire et avec le secteur médico-social, est pour notre C.H.R.S. un enjeu majeur de réussite des missions confiées et d'évolution de ses pratiques professionnelles.

ANNEXES

Les outils de la loi du 2 janvier 2002

- Règlement de fonctionnement
- Charte des droits et libertés
- Livret d'accueil
- Contrat de séjour

Principales procédures en vigueur au CHRS Les Jonquilles

- Constitution, gestion et consultation du dossier social
- Orientation 115
- Entrée sur le CHRS
- Gestion de personne suspecte COVID-19 ou testée positive
- Gestion et traitement de la plainte ou réclamation d'un accueilli

Règlement de fonctionnement du Centre d'Hébergement et d'Accueil d'Urgence « Fleur d'eau »

Modifié le 01/02/2017

Article 1 : Conditions d'hébergement _____



A votre arrivée, une chambre individualisée vous sera attribuée.

Au cours du séjour, il pourra vous être demandé de changer de chambre pour des raisons de service.

Dans le cadre de la vie en collectivité, vous partagez des espaces communs. Il est strictement interdit d'héberger des tierces personnes.

Article 2 : Horaires de fonctionnement _____

L'établissement fonctionne 24h/24 et toute l'année. Horaires du personnel de nuit : 20h45-6h45
Horaires du personnel de jour : 6h30-21h00.



Le matin, les horaires de sortie sont libres. Par souci d'organisation, nous vous demandons de participer aux tâches collectives avant votre départ et de remettre votre clé à l'équipe d'encadrement.

Le soir, l'accès à la structure devra se faire avant 19h00 pour les personnes qui prennent leur repas au CHAU. En cas de retard, veuillez prévenir le personnel.

A 21h00, les enfants devront être accompagnés par leurs parents à leur chambre.

Aussi, les résidents qui le désirent, pourront sortir de nouveau de l'établissement après la réalisation des tâches :

- Du Dimanche au jeudi, de 20h30 à 22h30.
- Du Vendredi au Samedi et la veille des jours fériés, de 20h30 à 00h30.

Cependant, afin de respecter les relations de bon voisinage et le repos des autres résidents, il vous est demandé de veiller à votre volume sonore lors de votre retour, et de ne pas rester aux abords de la structure.

A partir de 22h30, chaque résident devra regagner sa chambre, et ne pas causer de nuisances sonores. Le surveillant de nuit a la responsabilité de faire respecter cette consigne.

Article 3 : Préparation, service et horaire des repas _____



L'établissement dispose d'une cuisine collective et prépare les repas du midi et du soir pour toute la semaine (week-ends compris).

— Pour permettre au service de restauration de préparer des quantités suffisantes et adaptées,

vous remplirez une fiche repas pour la semaine.

Votre régime alimentaire sera pris en compte en fonction de votre religion et de votre état de santé (justificatif médical).



En cas de changement, nous vous demandons de prévenir au minimum 24 heures avant.

Après trois absences non justifiées, le Chef de service, se réserve le droit de vous demander de vous organiser par vos propres moyens pour vos repas à l'extérieur de l'établissement.

Les repas sont servis uniquement dans le restaurant, sauf cas exceptionnel après accord du Chef de service (maladie contagieuse).

Pour une raison d'organisation, le personnel en poste sert le repas. Les enfants sont servis en premier, puis les adultes.

Les enfants devront être à la même table que leurs parents.

Le petit déjeuner est servi de 6h40 à 7h30 en semaine et de 6h40 à 9h les week-ends.

Le déjeuner est servi à 12h00 (il dure environ 1heure) : voir menu hebdomadaire affiché

Le Goûter pour les enfants est servi de 16h00 à 16h30, café et thé pour les adultes.

Le Dîner est servi à 19h15 (il dure environ 1heure): voir menu hebdomadaire affiché.

Afin de ne pas perturber le bon déroulement du repas nous vous demandons d'être à l'heure. Nous précisons que pendant la durée du service repas, l'accès à l'établissement n'est pas possible.

Une fois le service repas terminé, aucun repas n'est gardé.

Article 4 : Usage des locaux

Chambre : A votre arrivée ainsi qu'à votre départ, il sera procédé à un état des lieux de la chambre mise à votre disposition. La chambre est placée sous votre responsabilité le temps de votre séjour. Tout changement dans le mobilier ou la décoration de la chambre ne sera pas envisageable.

Des visites de chambre hebdomadaires seront effectuées par les agents de service en votre présence.

Espaces communs : Vous n'êtes pas autorisé à entreposer des effets personnels (photos de famille, objets décoratifs, etc.) ou religieux ailleurs que dans votre chambre.

Nous vous demandons de garder une tenue vestimentaire décente et une attitude adaptée et respectueuse vis-à-vis des autres résidents et du personnel.



Vous ne pouvez pas vous rendre pieds nus ou en pyjama dans les espaces communs.

Salle animation :

Accessible tous les jours de 9 à 12h00, de 14h à 19h00 et en soirée, après la réalisation de toutes les tâches.

Les enfants accèdent à la salle d'animation accompagnés obligatoirement de leurs parents. Les parents devront ranger la salle avec les enfants après utilisation.



Toute dégradation des locaux ou du matériel mis à votre disposition pourra donner lieu à un dépôt de plainte et à une fin de prise en charge.

Article 5 : Usage du matériel/Télévision/machine à laver



Le matériel mis à votre disposition doit être manipulé avec soin.

Il est interdit de débrancher les câbles d'alimentation et d'antenne de la télévision mise à votre disposition.

L'usage de petits appareils électriques est autorisé. Mais, pour des raisons de sécurité, le repassage est interdit en chambre. Voir en annexe liste du matériel mis à disposition.

Télévision : Mise en service par le personnel à votre demande :



- Tous les jours de 9h-12h, de 14h à 19h et 20h30 à 22h30 pour les adultes.
- Le samedi, la priorité est accordée aux enfants pour une séance télé jusqu'à 21h00 (dessin animée...).

Nous vous demandons de respecter la signalétique élaborée par le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA).

Notons que l'accès à la télévision est un loisir ponctuel et que la priorité pendant votre hébergement sera donnée à vos démarches administratives.

Le choix des programmes se fait d'un commun accord entre les accueillis présents.

Machine à laver : Le lavage de vos vêtements personnels et linge de maison mis à votre disposition se feront en fonction de l'ordre d'arrivée le Mardi et le jeudi de 8h30 à 11h30 et de 14h00 à 18h00. Vous mettez votre linge dans la machine et le personnel lancera le programme de lavage.

Article 6 : Clés

Lors de votre entrée, nous vous remettons la clé de votre chambre.

Celle-ci reste sous votre responsabilité tout au long de votre séjour. L'association se dégage de toute responsabilité en cas de vol ou de perte d'objets personnels.

Lorsque vous quittez l'enceinte de l'établissement, vous devez remettre votre clé au personnel. En cas de perte ou de dégradation, la réalisation du double sera à votre charge.



Article 7 : Téléphone_____



L'accès au téléphone est strictement réservé aux démarches administratives en lien avec votre projet d'insertion.

Le téléphone sera mis à votre disposition par le personnel de 8h00-12h00 et de 13h30-17h00.

Article 8 : Visite de personnes extérieures_____

La visite de membres de votre famille ou d'amis proches est possible avec l'accord du Chef de service.

Cependant dans le cadre d'une mise à l'abri pour motif de violences conjugales ou intrafamiliales, l'auteur des violences ne pourra pas accéder à la structure. Les visites ont lieu dans les espaces communs de 9h à 11h30 et de 14h à 17h00.



Article 9 : Alcool, produits psycho-actifs, tabac_____

L'introduction et l'usage de **boissons alcoolisées** sont interdits dans la structure. Toute personne se présentant à la structure manifestant un comportement dangereux (agressivité, menace, violence) pour lui-même et pour les autres se verra refuser l'accès.

Si nécessaire, le personnel sollicitera les pompiers ou/et les forces de l'ordre pour gérer cette situation d'ivresse sur la voie publique.

➤ Les produits licites et illicites

De même, les **produits psycho-actifs** (médicaments) sont interdits ; sauf indications médicales dûment justifiées et portées à la connaissance de l'équipe du centre.

Par ailleurs, la présence dans le centre et la consommation de **stupéfiants** (produits illicites) sont interdites. Les forces de l'ordre pourront être informées d'une telle situation.

➤ Le Tabac



Il est strictement interdit de **fumer** dans l'ensemble des locaux, y compris dans les chambres, par application du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif et de la circulaire N°DGAS/2006/528 du 12 décembre 2006 relative à la lutte contre le tabagisme dans les établissements sociaux et médico-sociaux assurant l'accueil et l'hébergement mentionnés aux 6°, 7°, 8° et 9° du I de l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles.

Coin fumeur : Seul lieu dans l'établissement où les personnes majeures sont autorisées à fumer. Ouverture de 14h à 16h, de 16h30 à 18h30 et de 20h30 à 22h30.

Pour des raisons de sécurité et de santé, la présence d'enfant est fortement déconseillée. Nous vous demandons, de ne pas causer de nuisances sonores afin de respecter le voisinage.

Par ailleurs, les mégots de cigarettes devront être éteints et jetés dans le cendrier prévu à cet effet.

En cas de non-respect du coin fumeur, celui-ci sera fermé.
Nous vous demandons de ne pas fumer aux abords de la structure.

Article 10 : Animaux

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, la présence d'animaux, quelle que soit leur taille ou leur espèce, est interdite dans le centre d'hébergement.



Article 11 : Absence du centre d'hébergement



A titre exceptionnel, vous pourrez demander une nuit d'absence du centre.

Vous ferez parvenir votre demande au travailleur social 48h à l'avance pour que le Chef de service puisse vous rendre réponse.

En cas de non-retour et sans nouvelles de votre part au bout de 48h, votre prise en charge prendra fin au sein de l'établissement.

Article 12 : Garde des enfants

Durant votre séjour, vos enfants sont sous votre entière responsabilité, et ce même pendant les activités supervisées par le personnel.



Les enfants mineurs ne peuvent pas être accueillis sans leurs parents dans l'établissement.

Si une telle situation se produit nous ferons appel aux services de l'aide sociale à l'enfance. Un placement pourra être demandé par l'établissement.

Article 13 : Participation financière

Conformément à une décision préfectorale, une participation financière sera demandée pour les différentes prestations qui vous sont proposées au cours de votre hébergement. Cette participation prendra effet dès le seizième jour de votre accueil au sein du CHAU. Votre situation budgétaire fera l'objet d'une évaluation par les travailleurs sociaux. Le montant de cette participation correspondra à 20 % de vos ressources.

Article 14 : Participation à la vie quotidienne

Il sera demandé à toute personne hébergée, de participer aux tâches quotidiennes liées à la vie en collectivité.



➤ Entretien de la chambre mise à votre disposition (distribution des produits d'entretien par l'établissement).

➤ Réalisation des tâches du matin. Elles sont définies de manière hebdomadaire et sont affichées.

➤ Entretien des espaces communs

➤ Réalisation des tâches après chaque repas

Seuls motifs de dérogation:

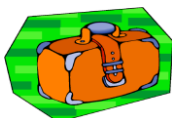


▪ Raisons médicales justifiées par un certificat. Ces services ne sont pas rémunérés.

Si vous ne pouvez pas assurer votre tâche en raison d'un départ de la structure très tôt le matin, rapprochez-vous du personnel pour la mise en place d'une autre organisation.

Article 15 : Départ du centre/Dépôt d'affaires_____

Le jour de votre départ du centre, vous devez **restituer votre chambre avant 10h00**.



Vos affaires pourront être consignées dans un endroit prévu à cet effet.

Vos obligations lors de votre départ :

- nettoyer votre chambre
- vider la chambre de l'ensemble de vos affaires
- établir l'état des lieux de sortie - restituer les clés



Les dégradations et/ou la disparition de matériel et équipement mis à disposition pourront vous être réclamées et faire l'objet d'un dépôt de plainte.

Lors de votre départ du centre, si vous laissez des affaires, celles-ci seront gardées quinze jours dans la limite de nos possibilités de stockage (cf. article 11 du présent règlement).

Nous nous dégageons de toutes responsabilités en cas de perte, de vol ou de dégradation de celles-ci.

Article 16 : Réunion Mensuelle accueillis/salariés_____



Une réunion, animée par le travailleur social et avec la participation des autres membres du personnel, est mise en place 1 fois par mois. Cette réunion permet, d'une part, aux personnes accueillies, de poser toute question intéressant la communauté de vie au sein de l'établissement et de faire des suggestions ou des demandes. Elle permet d'autre part à

l'équipe et à la direction de transmettre des informations à caractère collectif, de proposer un débat ou de requérir votre avis.

Les situations individuelles ne sont pas abordées.

Article 17 : Courrier/attestation d'hébergement_____

Vous pouvez demander une attestation d'hébergement auprès des travailleurs sociaux.



Si votre courrier personnel arrive au centre durant votre prise en charge, il vous sera remis. Après votre départ, tout courrier, à votre nom reçu, sera enregistré et conservé 1 mois. Passé ce délai et sans nouvelle de votre départ, le courrier sera déposé à la Poste avec la mention « n'habite plus à l'adresse indiquée ».

Article 18: Vivre ensemble/Respect_____

Le centre est votre lieu de vie temporaire et notre espace de travail quotidien. Pour le bien-être de tous, il est indispensable de faire preuve de courtoisie, de politesse, de civisme et de respect mutuel tant dans nos paroles que dans nos attitudes. **Tout acte de violence donnera lieu à des sanctions pouvant aller jusqu'à la fin de prise en charge avec dépôt de plainte.**



Article 19 : Matériel et dispositif de sécurité_____

Il est strictement interdit de manipuler et de dégrader le matériel de sécurité (extincteur, boîtier alarme sonore).

Nous vous demandons de respecter dans les chambres et les espaces communs les règles de sécurité d'usage.

Il est strictement interdit de brûler des bougies ou de l'encens, de brancher des bouilloires, des plaques électriques...



En cas d'alerte sonore, veuillez suivre les instructions du personnel.

L'établissement est doté d'un système de vidéosurveillance pour les points suivants : coin fumeur, parking, entrée du bâtiment et coté restaurant.

Cette surveillance se fait également par le surveillant de nuit lors des rondes nocturnes.



Veuillez nous signaler toute anomalie concernant la sécurité des biens et des personnes.



Toute atteinte au matériel de sécurité donnera lieu à des sanctions pouvant aller jusqu'à la fin de prise en charge avec dépôt de plainte.

Article 20 : Sanctions disciplinaires_____

En cas de manquement au règlement de fonctionnement, cinq niveaux de sanctions disciplinaires sont prévus :

- l'avertissement verbal
- l'avertissement écrit
- la mise à pied de 48h
- la fin de prise en charge sans dépôt de plainte
- la fin de prise en charge avec dépôt de plainte

Article 21 : Désignation d'une personne de confiance_____

Conformément à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles, vous aurez la possibilité de faire appel à une personne de confiance.

Dans un souci d'éthique, cette personne de confiance ne pourra **en aucun cas** être ou avoir été une personne accueillie ou salariée au sein de la Halte Père Etienne Grienenberger.

De plus, la Halte Père Etienne GRIENENBERGER se réserve le droit de refuser l'entrée à une personne désignée comme personne de confiance si celle-ci allait à l'encontre du règlement de fonctionnement de par sa qualité ou son état et ce afin de garantir la sécurité des personnes accueillies (personne ou conjoint violent, sous l'influence de substances licites ou illicites, ...).

Un contrôle d'identité sera effectué **à chaque entrée** et la personne de confiance n'aura pas droit de libre circulation dans l'établissement.

Ce passage ne saurait constituer une visite à un accueilli. Celle-ci devant faire l'objet d'une demande tel que stipulé à l'article 8 du présent règlement de fonctionnement. Une notice d'information contenant tous les renseignements et modalités concernant la désignation de la personne de confiance ainsi qu'un formulaire à remplir vous seront remis avec le livret d'accueil lors de votre arrivée. Votre travailleur social référent abordera ce point avec vous lors du premier entretien.

Article 22 : Votre avis_____

Soucieux d'améliorer nos prestations, vous pouvez nous faire part de vos remarques et propositions:

- lors d'un groupe d'expression
- lors de discussion individuelle avec le personnel
- en renseignant le questionnaire de satisfaction
- en demandant un rendez-vous avec le Chef de service



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Cette chartre se compose de 12 articles dont chacune aborde un thème particulier.

Article 1 : Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et conviction, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 : Droit à la prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socioéducative.

Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° - La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.

2° - Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° - Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

Article 5 : Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacité, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 : Droit à la protection Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 : Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 : Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués à la personne accueillie et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 : Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.



Contrat de Séjour

Modifié le 010217

*Vu la loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,
Vu l'article L311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles,
Vu le décret 2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge prévu par l'article L311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles, Le présent contrat est conclu entre,*

D'une part :

L'Etablissement « le Centre d'Hébergement d'Urgence Fleur d'eau » de l'Association La Halte Père Etienne Grienenberger.

Représenté par **Monsieur**
_____ Agissant en
qualité de **Chef de Service** | Dénommé
ci-après « l'établissement ».

Et d'autre part :

M. ou Mme.....

Né(e) le ___/___/___/ à

M. ou Mme.....

Né(e) le ___/___/___/ à

Dénommé(e) ci-après « la personne accueillie »

Le cas échéant, représenté(e) par :

Mr ou Mme :

Agissant en qualité de :

Organisme :

Dénommé(e) ci-après « le..... »

Il a été arrêté et convenu ce qui suit :

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 00085 – APE : 8790 B

Site FLEUR D'EAU : 02.62.40.40.06

Article 1 : Admission

Par la signature de ce contrat la personne accueillie reconnaît que l'établissement lui a remis le livret d'accueil auquel sont annexés la charte des droits et libertés de la personne accueillie et le règlement de fonctionnement ainsi que la notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance. La personne accueillie a connaissance qu'elle peut solliciter le personnel pour lecture et compréhension des documents si elle en éprouve le besoin.

Article 2 : Durée du contrat

Le présent contrat est à durée déterminée du au.....pour une durée maximale de quinze jours. Il doit être signé au plus tard dans la semaine qui suit l'admission. La prolongation du contrat n'est pas automatique et peut se faire uniquement par un avenant faisant suite à ce contrat. Toutefois la durée de votre séjour sera conditionnée par la mise en œuvre des démarches visant à solutionner les difficultés liées à votre situation.

Article 3 : Objectifs de prise en charge

Dans le cadre du présent contrat, l'établissement se fixe comme mission la mise à l'abri pour les personnes en rupture de logement/hébergement, en difficultés socio-économiques et familiales.

Ensuite, l'établissement pourra, avec le consentement de la personne accueillie et en fonction du diagnostic sanitaire et social réalisé, l'accompagner sur l'un ou plusieurs des axes suivants :

- l'orientation vers les organismes pour l'accès aux droits et aux soins
- la promotion du lien social et familial
- la guidance et le soutien dans l'organisation de la vie quotidienne
- la sensibilisation à une bonne gestion budgétaire
- l'orientation vers les dispositifs d'insertion professionnelle
- la préparation au départ du centre d'hébergement

Article 4 : Moyens et prestations de l'établissement

L'établissement met à la disposition de la personne accueillie :

- Une chambre individualisée et meublée N°-----
En cas de nécessité, l'établissement s'autorisera à vous demander de changer de chambre.
- La clé de la chambre, dont le double vous sera facturé en cas de perte.
- Des espaces communs dont une salle de restauration accessible uniquement au moment des repas.
- Un coin fumeur dont les modalités d'accès et d'utilisation sont indiquées dans le règlement de fonctionnement.
- La possibilité de laver et de repasser votre linge.
- Le dossier social, conforme à la loi 2002-2

- Un accompagnement social contractualisé par le biais d'avenants au court de votre séjour.

Le premier avenant devra être signé dans un délai maximum de 15 jours suivant l'admission.

Article 5 : Conditions de participation financière de la personne accueillie

Conformément à une décision préfectorale, une participation financière sera demandée pour les différentes prestations qui vous seront proposées au cours de votre hébergement. Cette participation prendra effet au 16^{ème} jour de votre accueil au sein de CHAU. Votre situation budgétaire fera l'objet d'une évaluation par les travailleurs sociaux. Le montant de cette participation correspondra à 20% de vos ressources.

Article 6 : Les conditions de séjour et d'accueil

Un état des lieux écrit est dressé à l'entrée dans la chambre et au départ de la personne accueillie.

Afin d'assurer sa propre sécurité et celle des autres, la personne accueillie est tenue au respect de la confidentialité des lieux et s'engage à ne pas divulguer d'informations sur les personnes qui s'y trouvent.

Les droits de visite de vos proches sont soumis à la validation du Chef de Service, selon les modalités prévues dans le règlement de fonctionnement. Ces visites se font uniquement dans les espaces communs.

L'entretien de votre chambre est sous votre responsabilité. Une visite hebdomadaire est réalisée par le personnel agent de service afin de vous accompagner dans la tenue de celle-ci.

Article 7: Engagement de la personne accueillie et du travailleur social

La personne accueillie s'engage à :

- ✓ Respecter le règlement de fonctionnement
- ✓ Respecter le matériel et les consignes de sécurité
- ✓ Coopérer avec l'ensemble des équipes
- ✓ Assurer le nettoyage et l'entretien de sa chambre
- ✓ Participer quotidiennement aux tâches liées à la vie en collectivité
- ✓ Etre acteur de son projet individuel et collaborer avec l'équipe sociale
- ✓ Constituer une épargne nécessaire à sa sortie de l'établissement
- ✓ Honorer sa participation financière mensuellement

Le travailleur social s'engage à :

- ✓ Contractualiser avec la personne accueillie ou son représentant légal, les objectifs à atteindre pour concrétiser le projet de sortie
- ✓ Tenir compte du degré d'autonomie de la personne dans les modalités d'accompagnement
- ✓ Rencontrer les personnes de façon hebdomadaire
- ✓ Saisir les partenaires et les dispositifs adaptés sur le plan médical, social, familial, professionnel etc.

Article 8 : Conditions de révision du contrat _____

Le présent contrat peut être révisé à tout moment par accord des parties. La prolongation du séjour fera l'objet d'un avenant conjointement signé par la personne accueillie et le référent social, et soumis à la validation du Chef de Service. Cet avenant sera élaboré dans les mêmes conditions que le présent contrat.

- Le contrat ou l'avenant peut être résilié **à la demande de la personne** accueillie pour le motif de son choix.

- Le contrat ou l'avenant peut être résilié **à la demande du chef de service ou du directeur** dans les cas suivants :

- ✓ en cas de refus à la proposition d'orientation préconisée (hébergement d'insertion ou logement). **Le critère géographique ne constitue pas un motif de refus.**
- ✓ en cas de non adhésion à l'accompagnement social
- ✓ en cas d'actes mettant en péril le fonctionnement de l'établissement ou la sécurité, l'intégrité physique ou morale de la personne accueillie, des autres accueillis ou du personnel,
- ✓ en cas de non-respect du règlement de fonctionnement
- ✓ en cas de refus de constituer et de justifier d'une épargne

Article 9 : Contentieux

En cas de contentieux, l'établissement proposera à la personne accueillie une réunion de conciliation interne. Dans la mesure où celle-ci serait insuffisante, la personne accueillie ou son représentant légal pourra faire appel à *une personne qualifiée extérieure comme prévu à l'article 9 de la loi du 2 janvier 2002*⁵ pour faire valoir ses droits. Cette personne est le représentant du Défenseur des Droits.

⁵ Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du conseil général après avis de la commission départementale consultative mentionnée à l'article L. 3125. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat. »

Article 10 : Axes de travail préliminaires

Conformément à la loi du 2 janvier 2002-2, nous allons recueillir vos souhaits et vos besoins afin de contractualiser avec vous un accompagnement personnalisé en adéquation avec nos missions.

Ces objectifs préliminaires seront réévalués par le biais d’avenants en concertation avec la chef de service, afin de décider s’il est nécessaire de poursuivre l’hébergement au sein de l’urgence.

Projet de la personne accueillie :

Axes de Travail Fixés :

Article 11 : Clause de conformité

- Par la présente, les parties attestent avoir pris connaissance de l’ensemble des obligations nées de ce contrat et s’engagent mutuellement à les respecter.

Fait à Bras-Panon, le.....]

La Personne accueillie
Nom-Prénom
Avec la Mention « lu et approuvée »

Le référent
Nom-Prénom

Le Représentant de l’établissement
Nom-Prénom

LIVRET D'ACCUEIL

FLEUR D'EAU



SOMMAIRE

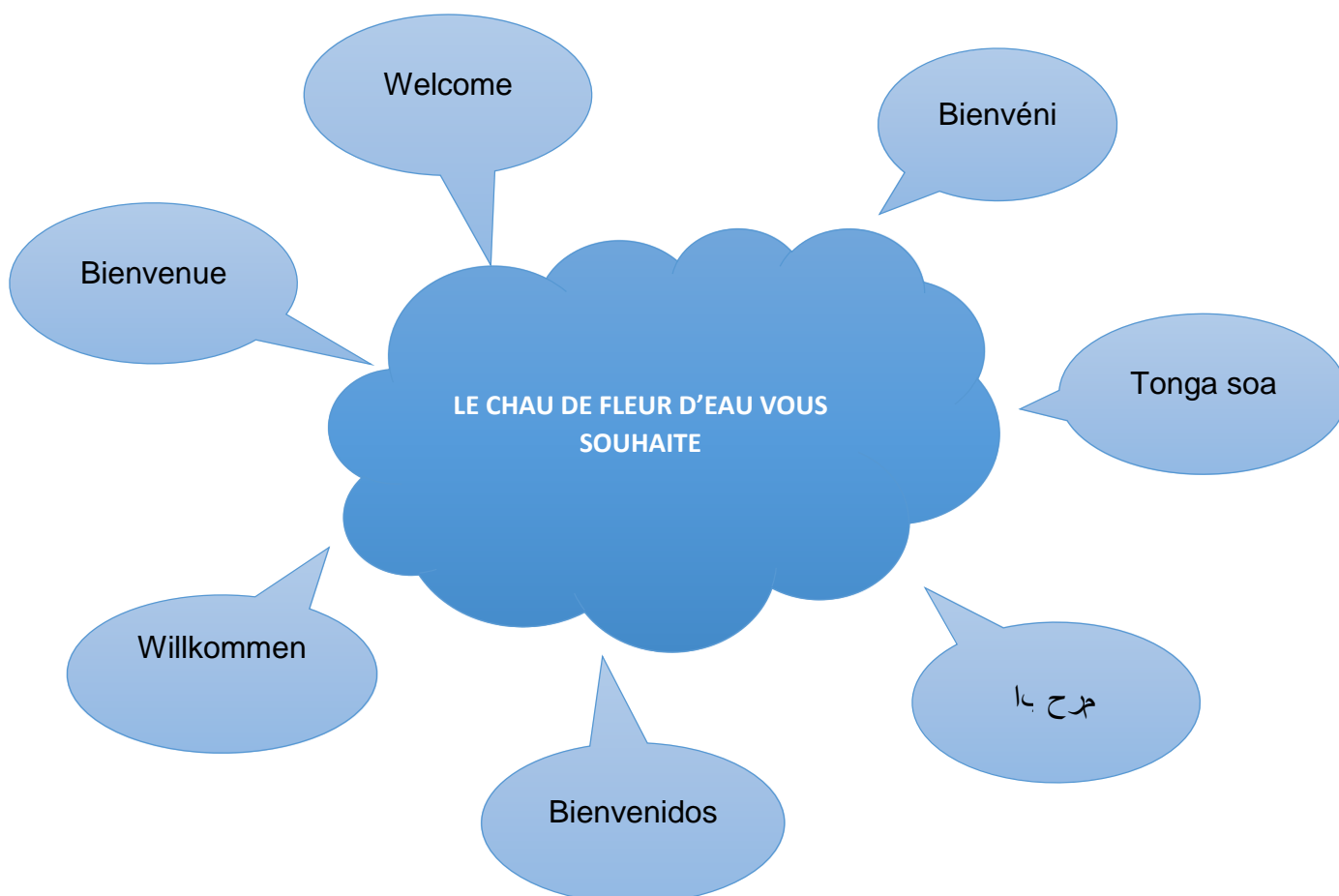
Bienvvenue	P.03
La Halte Père Etienne Grienenberger	P.04 - P.08
L'équipe des Jonquilles	P.09
Données concernant les personnes, secret et communication de documents.	P.10
Responsabilité	
Dispositif de sécurité/Consigne incendie	P.11
Recours/Réclamation	
Quelques numéros utiles	P.12

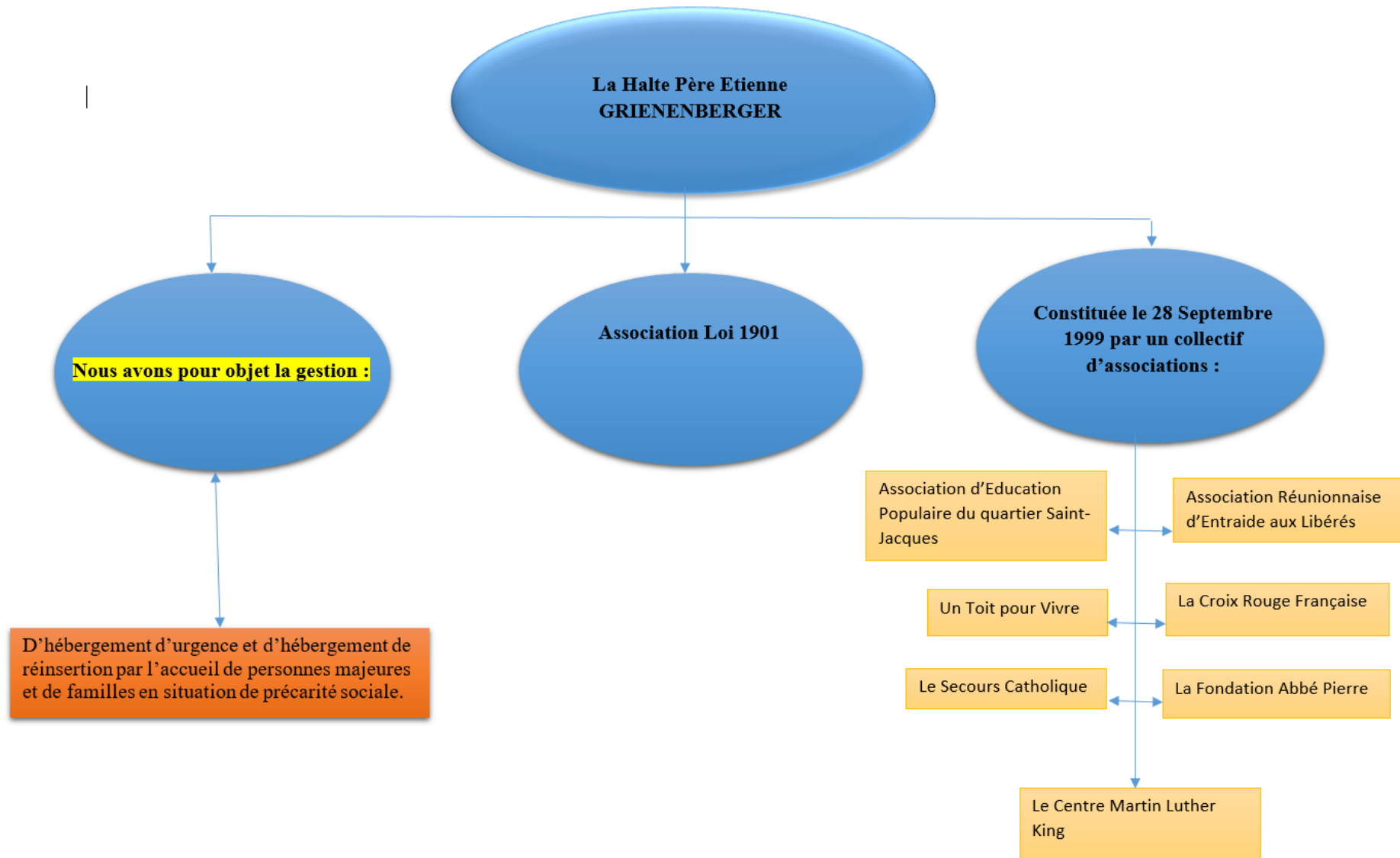
Au nom de tout le personnel de La Halte Père Etienne Grienenberger, nous sommes heureux de vous accueillir dans notre centre d'hébergement d'urgence.

Le but de ce LIVRET d'ACCUEIL est de vous présenter notre association, ses activités, ses établissements et son fonctionnement.

En espérant que votre séjour sera agréable et profitable à vos projets.

Le Directeur général,
Nicolas NOUVEAU.





- La Halte Père Etienne Grienenberger débute son action par l'ouverture d'un service de travail de rue auprès des sans domicile fixe de Saint-Denis. Objectif : recenser les besoins de cette population.
- Très vite La Halte Père Etienne Grienenberger se développe face à des sollicitations nouvelles de la Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales (DRASS), de l'Agence Départementale d'Insertion (ADI) et du Centre Communal et d'Action Sociale (CCAS) de Saint-Denis. Elle reprend en 2001 les activités d'un établissement à vocation « Résidence sociale » - Les Jonquilles— à Saint-Denis. Il devient alors un Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU).

❖ Administration et direction

Association administrée par un
CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRESIDENT
M. Joël GAY

DIRECTEUR
M. Nicolas NOUVEAU

❖ Organisme de contrôle et de tarification/Habilitation

L'établissement est conventionné avec l'Etat (DRJSCS) au titre de l'aide sociale à l'hébergement, **le Conseil Général** au titre de l'hébergement des familles avec enfants de moins de 3 ans et la **Caisse d'Allocations Familiales** au titre de l'Allocation Logement Temporaire.

Le centre est habilité à accueillir et héberger **toute personne majeure, sans abri et en difficultés socio-économiques**. Les personnes accueillies doivent être **en capacité de réaliser de manière autonome les actes de la vie quotidienne**. Le centre a une **capacité de 35 places** (chambre individualisée et espaces collectifs) et l'hébergement se fait au rez-de-chaussée et au 1^{er} étage.

NOS MISSIONS

Accueil 24h/24 et toute l'année, pour toute personne majeure, avec ou sans enfant, sans abri et en difficulté socio-économique

Hébergement et restauration

Diagnostic sanitaire et social

Orientation dans le cadre de l'accès aux droits et de la recherche de solution post-hébergement d'urgence

ORIENTATION DES PERSONNES

Les personnes sont orientées par le 115. Les admissions se font sans délai et selon les disponibilités. L'ensemble du personnel du CHRS est amené à réaliser l'accueil du nouvel accueilli.

LE SEJOUR

DUREE

15 nuitées qui peuvent être prolongées de façon contractuelle.

L'OBJECTIF

La prise en charge au CHRS permet une mise à l'abri et de s'orienter dans une démarche individualisée autour des axes suivants :

La promotion du lien social et familial

L'accès aux soins

Aide à la gestion budgétaire

L'accès aux droits administratifs, sociaux et à la citoyenneté

La guidance et le soutien dans la vie quotidienne

L'accès à l'insertion professionnelle

Recherche de solution de logement et d'hébergement

Dès votre arrivée, vous bénéficiez d'un accueil individualisé. Le personnel vous remet :

Le Livret d'accueil
Le règlement de fonctionnement

La notice d'information sur la désignation de la personne de confiance

La charte des droits et des libertés

A l'entrée dans la chambre, un état des lieux écrit est dressé et est archivé. Il sera réutilisé lors de votre départ.

MODALITÉS D'HÉBERGEMENT

Fonctionne 24h/24

L'établissement met à votre disposition

Une chambre individualisée
Des espaces collectifs
Des services repas
Un coin fumeur
La possibilité de laver et repasser le linge
Des espaces d'échanges et des outils d'expressions

A titre exceptionnel, et de manière circonstanciée pour des démarches contractualisées avec le travailleur social :

Le téléphone

Accès internet avec un agent d'accueil

A votre demande :

Une attestation d'hébergement

Peu de temps après votre arrivée dans notre établissement, vous pourrez bénéficier d'un entretien d'accueil présentant le contrat de séjour et les modalités de prise en charge avec votre travailleur social référent. Ce dernier contractualisera avec vous les objectifs prioritaires dans le cadre de votre projet individualisé, qui sera soumis à la validation du Chef de Service. Aussi, par le biais d'entretien de suivi régulier, il s'assurera de la concrétisation des objectifs personnalisés et vous accompagnera dans la recherche de solution post-chu.

L'établissement n'offre pas de service de stockage de mobilier ou d'affaires personnelles ni de service de domiciliation ou de transfert postal. Aussi, pour des raisons sanitaires, la présence d'animaux dans l'établissement est interdite.

A noter : l'existence d'un escalier et l'absence d'ascenseur pour accéder à l'étage.

🔗 LES CONDITIONS DE PARTICIPATION FINANCIÈRE

Conformément à une décision préfectorale, une participation financière sera demandée pour les différentes prestations qui vous seront proposées au cours de votre hébergement. Cette participation prendra effet dès le seizième jour de votre accueil au sein du CHRS. Votre situation budgétaire fera l'objet d'une évaluation par les travailleurs sociaux. Le montant de cette participation correspondra à 20% de vos ressources.

Notre équipe pour vous accompagner durant votre séjour

Pour nous identifier plus facilement, nous vous invitons à consulter le tableau « photo du Personnel » placé près du bureau des travailleurs sociaux.



Données concernant les personnes, secret et communication des documents.

Dès votre arrivée au sein de l'établissement et tout au long de votre séjour, des données vous concernant sont recueillies sur les supports suivants :

- Fiche élaborée par le 115 que nous recevons en vue de préparer votre arrivée et qui est conservée dans le dossier individuel (appelé dossier social).
- Fiche confidentielle
- Dossier individuel renseigné et détenu par le travailleur social (soumis au secret professionnel)
- Le Contrat de Séjour placé dans le dossier social
- Tout écrit professionnel réalisé dans le cadre du suivi social est conservé dans le dossier social.

Les données concernant chaque personne accueillie peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

La personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 précitée.

De même, cette loi vous garantit un droit d'accès et de rectification pour les informations vous concernant.

Pour en faire la demande, veuillez-vous rapprocher du travailleur social. L'établissement a 48h pour mettre à votre disposition votre dossier. Précisons que le dossier est la propriété de l'association.

Dans les cas prévus par la loi, le chef de Service est tenu de transmettre les informations utiles aux services compétents suivants : Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes, Procureur de la République, Officier de police judiciaire et Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale. Vous serez informé, lors de votre hébergement, de toutes démarches dans ce sens.

🔗 RESPONSABILITÉ :

L'établissement assure la prise en charge de personne majeure. En ce sens, elle n'est pas responsable en cas de vol ou de perte des objets de valeur ou des documents que vous détenez. De manière circonstanciée et contractualisée, les objets/documents de valeurs pourront être conservés dans le coffre de l'établissement. Pour en faire la demande, veuillez-vous rapprocher du travailleur social.

🔗 DISPOSITIF DE SÉCURITÉ/CONSIGNE INCENDIE :

L'établissement est doté d'un système de vidéosurveillance pour les espaces communs et d'un dispositif d'alarme sonore en cas d'incendie.

En cas d'incendie, vous devez scrupuleusement respecter les consignes qui vous seront données par les membres du personnel pour l'évacuation des lieux.

Pour des raisons de sécurité, en cas d'alerte incendie, le personnel se réserve le droit d'entrer sans sommation dans l'appartement.

🔗 RECOURS/RÉCLAMATION :

En cas de recours ou de réclamation, vous pouvez vous adresser

En interne : au **chef de service**

En externe à la :

🇫🇷 **Direction Régionale De La Jeunesse, Des Sports Et De La Cohésion Sociale**

14 allée des Saphirs 97487 Saint-Denis Cedex

Téléphone : **0262 93/95/71**

Télécopie : **0262 93/94/70**

🇫🇷 **Le représentant du défenseur des droits**

Joignable à la Maison de Justice et du Droit du Port

Téléphone : **0262 71/22/27**

🔗 DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE :

En application de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles, toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social (1) a le

droit de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

Tous les renseignements concernant cette désignation d'une personne de confiance ainsi que les formulaires correspondants se trouvent dans une ***notice d'information*** qui vous sera confiée à votre accueil dans notre structure.

(1) Etablissement ou service social ou médico-social mentionné au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, lorsqu'il prend en charge des personnes majeures.

QUELQUES NUMERO UTILES

Mairie de Bras-Panon **02.62.51.50.50**



Samu **15**



Pompier **18**

Pharmacie Panonnaise **02.62.28.36.64**



Gendarmerie **17**

Cyber base **02.62.51.20.81**



Médiathèque **02.62.51.25.25**



Police Municipale **02.62.51.76.10**



Docteur Martinez **02.62.51.72.71**



Dentiste M. POULLET et Mme BOYER **02.62.51.53.04**



C.C.A.S **02.62.51.76.09**



P.A.S.S (Permanence d'Accès aux Soins de Santé) **02.62.90.57.42**





PROCEDURE DE CONSTITUTION, DE GESTION ET DE CONSULTATION DU DOSSIER SOCIAL

Date : 02/12/2019

LA CONSTITUTION DU DOSSIER

Le dossier papier

- La création :

La création du dossier social de la personne accueillie sur le dispositif s'effectue par le travailleur social référent dans les jours qui suivent la création du dossier administratif constitué lors de l'admission par l'équipe accueillante. (cf. procédure d'accueil).

- La constitution :

Le dossier social regroupera des informations administratives et sociales de la personne sous forme de copies, les originaux restant normalement en possession de l'usager. A titre exceptionnel et à la demande de la personne, certains documents originaux seront conservés dans le dossier social le temps de la durée du séjour. Ils seront remis à la personne accueillie au terme de sa prise en charge.

- L'organisation :

Le dossier social sera organisé et classé en différentes sous parties :

- Le dossier interne :

Regroupant les documents relatifs à l'admission sur le dispositif (Contrat de séjour, désignation 1/3 digne de confiance etc...).

- La situation administrative de la personne (Etat civil, domiciliation, impôts)
- Les documents relatifs à la Couverture Maladie et à la mutuelle.

Toutefois, le dossier social ne comportera pas d'éléments médicaux.

- Une rubrique consacrée aux ressources de la personne et à sa situation professionnelle et/ou de handicap : CAF, Pôle emploi, MDPH

- Le projet de relogement et/ou d'hébergement de la personne avec les documents concernés.

- Une partie regroupant les écrits professionnels : Compte rendus d'entretiens, observations, rapports et échanges avec les partenaires.
- D'autres parties seront créées en fonction de la situation individuelle de chaque personne : Sous parties juridiques, mise sous protection, gestion du budget ou autres

Le dossier numérique:

Le dossier social numérique est nominatif et stocké sur la session du travailleur social référent qui est le seul à y avoir accès avec ses identifiants. Il comporte le même type de documents que le dossier papier mais qui ont été scannés à des fins d'envoi (pour des demandes de logement par exemple) ou reçus par des partenaires via un mail.

LA GESTION DU DOSSIER SOCIAL

En annexe du contrat de séjour et afin de favoriser un accompagnement individualisé, des objectifs sociaux seront évalués et définis par le référent social et la personne accueillie quelques semaines après l'admission, puis validés par le Chef de service.

Ces objectifs seront réévalués et réajustés tout au long de l'accompagnement social.

Une fois le dossier social constitué, il sera rangé dans une armoire fermée à clefs dans le bureau du travailleur social référent, soumis au secret professionnel.

Le dossier social sera complété et alimenté par le travailleur social référent au fil de l'accompagnement et des entretiens avec la personne accueillie. Cette dernière sera informée des éléments intégrés à son dossier. Le dossier social ne contiendra que des éléments objectifs et dénués de tout jugement personnel.

LA CONSULTATION DU DOSSIER SOCIAL

La consultation se fait à la demande de la personne auprès du travailleur social référent et du chef de service et/ou directeur. Cette demande peut se faire par oral au moins 48 heures à l'avance avant de prévoir un créneau horaire pour la consultation de celui-ci. La personne est par conséquent accompagnée par le professionnel lors de la consultation de son dossier qui se fait dans le bureau du professionnel.

Le 115 ne fait que nous donner l'information d'une orientation sans nécessité de validation de notre part. Vous trouverez toutefois ci-dessous des instructions à suivre en cas d'orientation d'une personne ou d'un ménage par le 115.

Orientation prise automatiquement dans les cas suivants :

- Nombre de personnes total ne dépassant pas **35** avec l'orientation
- Nombre de personnes correspondant à la configuration de la chambre
- Sous occupation de la chambre d'**une** personne

Mise en attente de l'orientation et appel au CDS ou astreinte dans les cas suivants :

- Nombre de personnes total dépassant **35** avec l'orientation
- Sous occupation de la chambre de **deux personnes ou plus**
- Sur occupation de la chambre
- Interrogation sur l'état de santé ou l'autonomie d'une personne orientée
- Personne sur liste de refus de prise en charge temporaire (si doute)
- Instructions particulières de la direction ou du CDS
- Un des enfants du ménage est majeur

Concernant l'envoi des disponibilités au 115 :

- Indiquer les chambres vides
- Indiquer, notamment lorsque nous sommes proches du maximum, le nombre de places totales disponibles (ex : il y a 1 chambre pour 4 personnes disponible et nous sommes à 33, il faut donc préciser qu'il reste 2 places)
- Rester vigilant lors des orientations lorsqu'il reste moins de place que la capacité de la chambre disponible

Dans tous les autres cas et au moindre doute, n'hésitez pas à faire appel au CDS ou à l'astreinte

Validé par le Chef de service



Le Directeur



➤ **DEMANDE D'ORIENTATION**

- Appel du 115 pour une proposition d'orientation
- Evaluation des disponibilités, de la typologie de la chambre et de l'effectif total des accueillis
- Transmission de la demande et des informations au cadre ou cadre d'astreinte si nécessaire
- Validation ou non du cadre ou cadre d'astreinte
- Si non validation : fin de procédure
- Si validation : réponse transmise au 115
- Envoi de la fiche d'orientation par le 115 par mail
- Préparation du dossier de l'accueilli : nom, prénom, nombre d'enfants et date d'arrivée
- Inscription des informations concernant le ménage sur le tableau à l'arrière de l'accueil

➤ **ACCUEIL**

- Vérification de l'identité de la personne au portail
- Accueil de la personne : Selon heure d'arrivée proposition de repas (déjeuner / diner) ou d'une collation (PDJ / goûter)

➤ **ADMISSION / PROCEDURE**

- Inscription de l'heure d'arrivée
- Récupération de la clé et accompagnement vers la chambre :
- Présentation des lieux importants pour se repérer : accueil, réfectoire, laverie, bureau TS
- Arrivée à la chambre : Etat des lieux avec la personne + complétion de la fiche accueil
- Explication du règlement intérieur
- Remise de documents
- Livret d'accueil
- Règlement de fonctionnement
- Charte des droits et libertés
- Flyers CHRS
- Réponses aux questions des accueillis
- Remise des clés en main propre

➤ **FIN PROCEDURE D'ADMISSION**

- Fiche état des lieux ainsi que fiche d'accueil rangées dans le classeur de partage
- Dossier transmis dans la bannette du travailleur social référent
- Inscription du régime alimentaire sur la fiche dédiée
- Mail transmis à l'ensemble de l'équipe

Préambule : au regard de la crise sanitaire, nous avons mis en place des mesures préventives et une vigilance sanitaire pour limiter les risques de contagion au sein de l'établissement. Dans ce contexte, le personnel doit renseigner de façon systématique un recueil journalier de données sur l'état de santé du personnel et des accueillis. Le remplissage de cet outil doit nous permettre d'être réactifs et de faire le nécessaire des signalements en interne d'un cas suspect. Ce protocole indique la conduite à tenir lors d'une suspicion d'infection au COVID-19 et lorsqu'une personne est testée positive. Il indique également les consignes à respecter dans le cadre du confinement.

Dès suspicion du signalement et après avoir contacté un médecin, la personne doit rester impérativement confinée en chambre

Gestion d'un cas suspect/ ou confirmé

Description d'un cas suspect

Ci-dessous la liste des symptômes :

- Toux importante
- Fièvre > ou égal à 38°
- Fatigue
- Courbatures
- Troubles digestifs (nausées ou vomissements)
- Perte de goût
- Perte de l'odorat

Critère de gravité

Difficultés respiratoires :

- Essoufflement (respiration rapide)
- Sensation d'oppression (gêne respiratoire)

Il n'est pas nécessaire que la personne présente tous ces symptômes simultanément avant de réfléchir avec le cadre d'astreinte à la bonne conduite à tenir.

Matériels et document mis à disposition

- Thermomètre en salle SSI
- Possibilité de mettre à disposition le saturomètre pour vérification
- Kit de protection à destination du salarié pour la gestion du cas suspect/ Lunettes de protection, blouses en plastique, masques chirurgicaux, gants et gel hydro alcoolique
- Document « procédure de confinement »*à remettre à l'accueilli

Précautions à prendre :

Pour le salarié → mettre le matériel de protection

Pour la personne suspecte → remise d'un masque à porter immédiatement et en remettre un 2ème pour changer au bout de 4 heures

Isolement en chambre et isolement de toute la famille si nécessaire

Personnels à prévenir et services à contacter

Appel au Directeur

Appel au cadre d'astreinte sur les temps dédiés

Contacteur un médecin pour avis et conduite à tenir

- ❖ Appel au 15 / Médecin régulateur
- ❖ Contacter SOS Médecins (24H/24H) :
 - par mail à l'adresse suivante : sosnord974@gmail.com
 - par téléphone au 0 262 97 44 44

Appel au 15

Selon le retour du médecin régulateur :

- Soit réorientation vers le médecin traitant ou SOS Médecins
- Soit prise en charge par l'envoi d'une ambulance ou demande de confinement en attente de l'ambulance

Après évaluation par le médecin régulateur :

- Soit diligente une ambulance pour transférer la personne vers l'hôpital
- Soit RDV pris pour effectuer un test COVID-19 sur site
- Information à la personne d'un rdv pour effectuer le test sur site
- Information/ RDV à transmettre au personnel afin de prendre des mesures nécessaires lors du passage du personnel médical/ paramédical

Confinement en chambre

La personne confinée et/ou la famille reçoit ses repas et les prend en chambre. Les couverts lui sont remis qui seront lavés par elle-même après utilisation.

- Surveillance sanitaire
- Dès rappel à la personne par les services sanitaires pour la transmission du résultat du test, celui-ci doit être transmis au personnel de l'établissement pour information au directeur, au cadre et/ou à l'astreinte
- Si constat de l'amélioration de l'état de santé, il faut la validation de la Direction pour acter la fin du confinement

Surveillance sanitaire systématique avec le port obligatoire du masque :

- Lorsque la personne est positive
- Lorsque la personne testée négative mais présente toujours des symptômes

La personne continue à rester en chambre par mesure de précaution jusqu'à l'amélioration de son état de santé/ surveillance température et autres symptômes par une infirmière.

Consignes à respecter lors du confinement

Limiter au maximum les contacts

Regrouper les actions sur un même temps (dépôt des repas/ récupération déchets etc.), soient 3 fois dans la journée. **La question de la gestion du linge fera l'objet d'une mesure particulière.**

Distribuer les masques selon les besoins

Personne seule

Personne en famille/ port du masque pour la personne malade

Porter le repas en chambre

Portage du repas déposé sur une chaise à l'extérieur de la chambre, repas conditionné en barquette

Arrêter la récupération du linge en chambre

Pas de récupération lors du passage habituel

Traitement individualisé du linge

Application du protocole de désinfection du linge si besoin

Isoler de façon stricte l'accueilli

Pas de visite dans la chambre excepté celle autorisée par la direction

Levée de la mesure de confinement

- Consultation pour obtenir l'avis médical et/ou paramédical
- Attente de la validation du chef de service et/ou du Directeur
- Après l'obtention de l'avis favorable, la mesure de confinement est levée

Validé par le Directeur



Préambule : cette procédure est élaborée pour permettre de prendre en considération pleinement le ou les désaccords que l'établissement peut rencontrer avec une personne ou un ménage accueilli dans le cadre de son hébergement et de son accompagnement. Cette procédure mentionnera également comment le ménage peut faire valoir à se plaindre d'un ou plusieurs salariés voire de l'ensemble de l'établissement à son endroit.

Lors de l'entrée et de l'admission d'un nouveau ménage, un livret d'accueil est remis systématiquement incluant plusieurs documents comme le règlement de fonctionnement de l'établissement, l'information sur la désignation d'une personne « tiers de confiance », l'existence du Défenseur des Droits, de la charte des droits et libertés.

La contractualisation du séjour, avec la mention des objectifs validés par le ménage et l'établissement, ne permet pas à elle seule d'éviter les désaccords qui résultent la plupart du temps des règles de vie au sein de notre établissement d'hébergement, aussi cette procédure vise à permettre l'expression des personnes accueillies et leurs possibilités de faire valoir leurs droits.

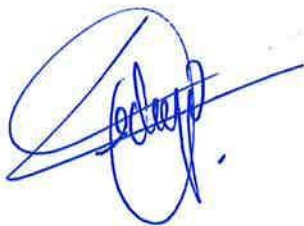
Les salariés assurent une présence d'encadrement en continu avec des équipes de jours et de nuits qui se relaient tout au long de l'année. Ces équipes doivent appliquer et faire appliquer le règlement de fonctionnement de l'établissement qui régit l'ensemble des domaines de la vie quotidienne comme les prestations hôtelières, les horaires d'entrées et de sorties, l'entretien de l'espace privatif mis à disposition, la restauration, le respect entre les personnes accueillies et aussi envers les personnels, l'accompagnement social et médico-social...

Lorsqu'un ménage ne sera pas en accord avec une règle telle qu'elle doit être appliquée ou que ce même ménage estime que l'on ne respecte pas ses droits, celui-ci peut alors faire valoir son désaccord comme suit :

- Rencontrer le travailleur social référent afin de définir clairement les demandes et besoins du résidant en lien avec ses éventuelles spécificités. Il s'agira également pour le travailleur social en cas de conflit avec un salarié ou un autre accueilli de recueillir les données nécessaires auprès des personnes concernées. Cet entretien préalable à la rencontre auprès du chef de service, permet d'obtenir une vision globale de l'évènement permettant une gestion éclairée de la prise de décision du chef de service.

- Demander un rendez-vous auprès du chef de service de l'établissement pour signaler le fait incriminé ou la règle de vie jugée non correspondante à ses droits pour la faire modifier ou faire reconnaître le tort potentiellement subit. Chaque salarié doit veiller à pouvoir accompagner et favoriser cette demande notamment auprès de personnes particulièrement vulnérables ayant besoin de l'exprimer officiellement.
- Si le chef de service, qui enregistrera obligatoirement la réclamation ou la plainte pour la présenter au directeur et le cas échéant à l'autorité de tutelle contrôlant l'activité de l'établissement, n'est pas en accord avec le ménage pour reconnaître que la demande ou le fait qui lui est signalé soit problématique ou bien non respectueux des droits, alors le chef de service devra proposer au ménage un rendez-vous avec le directeur de l'établissement.
- Le directeur s'engage alors à recevoir le plus rapidement possible le ménage afin d'apporter une réponse institutionnelle garante de l'application légale et réglementaire de l'hébergement et de l'accompagnement, voire si le ménage le souhaite de l'aider par tout moyen approprié à saisir le représentant du Défenseur des Droits et à avertir la tutelle contrôlant l'établissement.
- Une fiche écrite, mentionnant les faits ainsi que la réponse apportée, doit être obligatoirement élaborée ainsi que recherchée la signature de toutes les parties.

Validée par le Chef de service



Le Directeur

