



LA CHAUMIERE

Résumé du Projet d'établissement 2025 - 2030

Table des matières

Introduction	3
L'association Femmes Responsables Familiales (F.R.F.)	5
Notre cadre d'intervention	6
Le public accueilli	7
L'admission et l'accueil	8
Pouvoir d'agir et citoyenneté des personnes accueillies	8
La protection des personnes	9
Le départ	9
Les grands principes d'intervention	10
Objectif général	10
Un accompagnement global par une équipe pluridisciplinaire	11
Les Ressources Humaines	14
Gestion des Ressources Humaines et transversalité	14
Organigramme	14
Pôles d'intervention	14
Pôle logistique	15
L'offre de Service	16
Une réponse aux besoins fondamentaux	16
Le renforcement des capacités des adultes	17
Le développement du « pouvoir d'agir »	18
La gestion du cadre de vie	19
Evaluation de l'établissement	20
Nos perspectives	20

Introduction

Dans un contexte où les inégalités sociales se creusent et où les besoins d'accompagnement se diversifient, ce projet d'établissement du CHRS/Centre maternel La Chaumière se donne pour mission d'accueillir et d'accompagner des femmes et des couples avec enfants en situation de grande vulnérabilité. Conscients que ces parcours de vie sont souvent marqués par des défis multiples, nous proposons un accompagnement global, intégrant des dimensions sociales, psychologiques et éducatives.

Les valeurs, la recherche constante de développement des compétences, et l'engagement humaniste de notre association sont le socle de notre identité et de notre fonctionnement.

Très engagé dans le développement de la Qualité Sociale¹, le CHRS/Centre maternel La Chaumière met en œuvre depuis de nombreuses années une culture participative de l'ensemble du personnel et des résident(e)s. Tous les importants chantiers institutionnels (création et révisions des outils de la loi 2002-2, les évaluations internes et externes, etc.) sont réalisés avec la participation systématique de ces derniers.

Le rôle des personnes accompagnées s'est transformé progressivement au fil des années, de la simple consultation formelle à une participation active à l'évolution de la vie institutionnelle. Force de propositions, elles sont associées à l'actualité de l'établissement, quelle que soit la méthode de travail utilisée : consultation sur des questions diverses, enquêtes de satisfaction, participation à des groupes de travail avec l'ensemble des salarié(e)s, à l'organisation d'événements, etc.

Nous croyons fermement que chaque individu, quelles que soient ses difficultés, mérite d'être reconnu en tant que citoyen à part entière, avec des droits et des responsabilités. C'est pourquoi notre approche se fonde sur des principes de citoyenneté active, où l'implication des personnes accompagnées dans leur parcours de (ré)insertion est primordiale. Nous visons à renforcer leur autonomie et leur pouvoir d'agir, en les aidant à retrouver leur place dans la société.

Dans le cadre de notre stratégie de ressources humaines, nous mettons un accent particulier sur le bien-être et le développement des compétences de notre équipe. Nous considérons que des professionnels épanouis et formés sont la clé d'un accompagnement de qualité. Ainsi, notre politique de gestion des ressources humaines cherche à s'inscrire dans le développement d'une démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), intégrant des pratiques durables et éthiques tant pour les salarié(e)s que pour les résident(e)s. Cette approche globale vise à créer un environnement de travail respectueux et inclusif, favorisant l'épanouissement personnel et professionnel de chacun.

Conscients que les enjeux écologiques sont indissociables des défis sociaux, nous intégrons une dimension environnementale dans notre projet. Nous nous engageons à promouvoir des pratiques durables au sein de notre établissement, que ce soit par la réduction des déchets, l'économie d'énergie ou la sensibilisation des personnes accueillies à l'importance d'un mode de vie respectueux de l'environnement. En intégrant ces principes, nous souhaitons non seulement améliorer leur cadre de vie, mais aussi les sensibiliser à leur rôle dans la protection de notre planète.

Ainsi, ensemble, nous poursuivons notre action, engagés dans une logique de travail fondée sur l'alternance projet/évaluation pour une amélioration continue du service rendu aux personnes accompagnées et à la société.



¹ La Qualité Sociale consiste à trouver une optimisation des intérêts des usagers, des professionnels et de la société globale à long terme. Jean-Marc DUTRENIT en « Action sociale et qualité sociale » - L'Harmattan 2001

La révision de ce projet d'établissement s'est construite autour de trois thèmes de réflexion, déterminés selon trois axes :

- Les préconisations de notre évaluation externe qui soulignait des actions visibles et concrètes mais un déficit en termes de formalisation
- Les grands axes de la RSE
- Les obligations légales du 29 février 2024 en précisant notre politique de prévention et de lutte contre la maltraitance.

Ainsi, trois groupes ont été organisés et ont eu pour thème :

- La prévention et la lutte contre la maltraitance
- La politique de Ressources Humaines
- Le respect de l'environnement

En somme, notre établissement se veut un lieu d'accueil et de soutien, où l'éthique guide nos actions et où chaque adulte et chaque enfant peut envisager un avenir meilleur. Ensemble, nous souhaitons construire un espace de solidarité et d'engagement, contribuant à une société plus juste, inclusive et respectueuse de l'environnement.

Ce projet est établi pour une durée de 5 ans après consultation du Collectif de la Vie Sociale et approbation du Conseil d'Administration.

L'association Femmes Responsables Familiales (F.R.F.)

L'association « **Femmes Responsables Familiales** » (FRF), a été créée le 7 mai 1969. Elle est présidée par Monsieur Pierre SERRE. Son Conseil d'Administration comprend 11 membres.

Son siège social est : 2 Bd Kennedy – 13640 La Roque d'Anthéron, N° **FINESS E.J. 13 000 285.0**

« Le but de l'Association est d'aider à la réinsertion sociale et professionnelle de personnes isolées, de couples sans enfant, de ménages avec enfant(s) à charge et de familles monoparentales qui se trouvent, par suite de circonstances de la vie, en difficulté ou dans l'impossibilité de pourvoir sans accompagnement à tous leurs besoins, notamment du fait de déficiences familiales, de manque de qualification professionnelle ou d'emploi, de difficultés de logement, de santé et financières. »²

L'Association gère trois établissements : un **Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)**, et un **Centre maternel**, fonctionnant en un établissement unique La Chaumière et un **Service d'Accompagnement Social et de Suivi (SASS)**. Les trois établissements ont une direction commune.

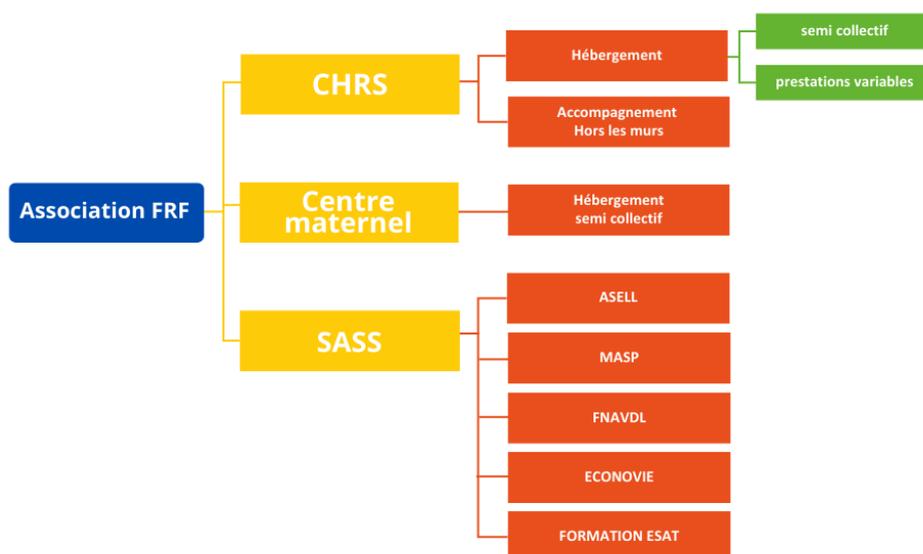


² Article 2 des statuts de l'association Femmes Responsables Familiales

1. Présentation de l'association et cadre d'intervention

La vocation de l'association « Femmes Responsables Familiales » était initialement de veiller à l'épanouissement des femmes avec enfants connaissant des difficultés d'intégration sociale. Après avoir initié, dans les années 1970, des activités pour lutter contre l'isolement des femmes en milieu rural, l'association a créé La Chaumière, au travers d'un CHRS, d'un Centre maternel et d'un Service de suite, le SASS.

Depuis lors, l'association a toujours œuvré pour répondre aux besoins des personnes accueillies, en faisant évoluer son organisation, les prestations, l'hébergement, l'accueil... modifiant, en fonction, ses statuts. Elle accorde également une place privilégiée à la formation des professionnels quelles que soient leurs fonctions.



Notre cadre d'intervention

Les CHRS et Centre maternel sont des établissements sociaux soumis à la loi 2002-2.

Leurs missions d'accompagnement vers l'autonomie personnelle et sociale, restent les mêmes depuis leur création. Ces dernières années les évolutions du cadre légal et réglementaire, notamment avec la politique du « Logement d'abord » et les différents textes qui en découlent, l'évolution de la Protection de l'Enfance, ont impacté la manière dont nous les remplissons.

Nous travaillons à la mise en relation des personnes accueillies avec des professionnels, organismes ou services spécialisés. Nous nous informons de l'existant et nous entrons en relation avec eux selon les besoins des familles.

De nombreux partenariats, des plus ponctuels aux plus formalisés, existent sur les champs de l'accueil et de l'orientation des usagers, de leur accès aux droits ainsi que dans nos six domaines d'intervention (parentalité, logement, emploi, ressources, santé, relations aux autres). Nous citons ci-dessous les partenariats particulièrement étroits avec deux associations locales :

- L'association « les Colibris » qui gère une crèche où 19.5 berceaux sont réservés à l'établissement.
- L'association « Objectif Promo Durance » qui gère un LAEP ouvert au public de notre territoire et en particulier aux résident(e)s de « La Chaumière », et un Accueil Collectif de Mineurs (ACM) où sont accueillis les enfants des résident(e)s.

Le public accueilli

Le CHRS/Centre maternel est en mesure d'accueillir 64 familles simultanément. Entre 2019 et 2024, il a accueilli, en totalité, 900 personnes.

Les familles vont séjourner en moyenne une année. Les questions liées à la régularisation administrative liée à la présence sur le territoire et également à l'ouverture des droits ont pour conséquence d'allonger les durées de séjour.

Sur les cinq dernières années, la grande majorité des familles sortent vers un logement autonome. Depuis 2021, nous constatons un désintérêt pour la ville de Marseille jusqu'alors largement plébiscitée.

Caractéristiques de la population accueillie :

Les familles accompagnées rencontrent de grandes difficultés aussi bien dans des domaines matériels (ressources, logement, vie professionnelle) que personnels ou relationnels (santé, relations familiales, affectives ou sociales). Elles ont la charge de leurs enfants, mais « ne peuvent plus répondre à leurs besoins en milieu ordinaire ».

Entre 2019 et 2023, en moyenne :

- 60% des familles n'avaient pas de domicile personnel avant leur arrivée. Elles étaient hébergées par des tiers ou des foyers et certaines pouvaient également vivre dans la rue. Pour celles qui avaient un logement, elles ont dû, la plupart du temps, le quitter à cause des violences subies au domicile.
- 30% des adultes n'ont aucun revenu à leur arrivée (34% pour les personnes accueillies au CHRS et 25% pour les personnes accueillies au Centre maternel).
- 12% des familles n'ont aucune couverture sociale (13% du CHRS et 12% du Centre maternel)
- 43% des adultes n'ont aucune expérience professionnelle en France (37% pour le CHRS et 48% pour le Centre maternel). Quand les personnes ont de l'expérience, celle-ci se concentre surtout sur des emplois précaires.
- 11% des adultes sont étrangers avec un récépissé de première demande de carte de séjour ou en attente de récépissé (10% pour le CHRS et 13% pour le Centre maternel). L'activité sur l'atelier AVA permet à ces personnes d'obtenir un minimum de ressources sans dépendre totalement de l'aide sociale et tenter de vivre dignement en attendant une autorisation de travail.

En 2023, 67% des femmes présentes ont été victimes de violence à un moment donné de leur parcours. 6% bénéficiaient d'une mesure de protection.

Les personnes ont pu subir des violences de multiples auteurs. Ainsi, dans 89% des cas, l'(ex)conjoint est impliqué. Et dans 27% des situations, la famille, qu'il s'agisse de celle d'origine ou non, était impliquée. Par conséquent, les violences subies sont essentiellement intra familiales.

65% des enfants présents en 2023 sont impactés par les violences domestiques que ce soit de manière directe ou indirecte. Les violences affectent le développement de tout un être en devenir, en construction, sur un plan psychique, psycho-moteur, affectif, émotionnel... Et ce d'autant plus qu'il est soumis longtemps aux violences.

Ainsi, les personnes victimes de violences, et notamment de violences conjugales, constitue une grande partie du public accueilli. Les modalités d'accompagnement telles que l'approche centrée solution, la communication non violente, la participation à des groupes de parole, sont mises en œuvre afin de s'appuyer sur les ressources propres des personnes. Cela permet de retisser des liens sociaux et de renforcer une image de soi suffisamment forte pour (re)commencer à poser les bases d'une vie stable et équilibrée. Les groupes, et plus largement « le collectif » vient nourrir l'accompagnement individuel est inversement.

Au vu des caractéristiques de la population et de son évolution, les besoins suivants en matière d'accompagnement sont identifiés :

- Être hébergée : priorité donnée à la stabilité.
- Être mise en sécurité, particulièrement pour les personnes victimes de violences conjugales.
- Dénouer des difficultés vécues dans la relation parents-enfants après repérage de ces difficultés avec le service social.
- Apprendre à mieux répondre aux besoins des enfants, à créer un lien harmonieux avec eux, et à gérer la co-parentalité avec l'autre parent.
- Entreprendre ou de suivre des soins, d'accompagnement à la prévention, à l'hygiène et à l'alimentation.
- Apprendre à sortir de la crise, à se protéger, et à traiter des problèmes psychologiques plus anciens.
- Faire valoir leurs droits, de les maintenir, et de connaître leurs devoirs.
- Apprendre à gérer un budget et à économiser en vue de la sortie de l'établissement.
- (Re)Prendre confiance en soi, d'apprendre ou de se ré-entraîner aux conditions minimales d'employabilité pour entamer un projet d'emploi ou de formation.
- Accéder à un logement pérenne.

L'admission et l'accueil

Les personnes accueillies au CHRS sont orientées par le SIAO 13.

Pour le Centre maternel, elles le sont par un travailleur social ou en faisant elles-mêmes la démarche.

Dans tous les cas, un entretien de pré-accueil réalisé dans l'établissement permet de vérifier la pertinence de l'orientation, la motivation de la personne et présenter notre structure, son implantations et nos modalités d'accompagnement. La décision finale revient à la direction de l'établissement après avis d'une commission d'admission interne.

Les familles accueillies en CHRS et Centre maternel peuvent bénéficier de l'accueil « intramuros » avec hébergement en studios individuels dans un bâtiment sécurisé. Les couples sont logés dans des T2 dans un immeuble voisin. Les familles ont accès à l'ensemble des prestations proposées dans le cadre d'un accompagnement éducatif global (Cf. Partie 6 : L'offre de service).

Pour les familles bénéficiant de l'accompagnement Hors les murs, la démarche reste inchangée et l'accompagnement se réalise depuis le lieu d'habitation.

Pouvoir d'agir et citoyenneté des personnes accueillies

La loi 2002-2 affirme la place centrale des bénéficiaires dans les établissements.

Le pouvoir d'agir des personnes accueillies doit être entendu, en premier lieu, comme le pouvoir d'agir sur leur propre situation. Il s'agit bien de (re)donner la parole aux personnes qui en auraient été privée, et la possibilité d'être actrices de leurs choix. Il ne s'agit pas de le réduire à leur simple participation à la vie de l'établissement mais bien de l'entendre dans une conception plus vaste dont les instances de participation ne représenteraient qu'une partie.

La co-construction avec les résident(e)s est recherchée tout au long du séjour que ce soit à un niveau individuel ou collectif. Elle nécessite de prendre en considération l'ensemble des points de vue et d'amener des solutions partagées.

Les personnes accompagnées sont informées de **leurs droits et leurs devoirs** dans le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement. Elles sont accompagnées par les référents dans cette appropriation.

La participation des personnes accueillies est une valeur fondamentale et un axe de travail essentiel car elle renforce les compétences sociales des personnes accueillies et permet l'expérimentation de l'inclusion et de sa participation à la société. Et ce, quelles que soient les difficultés à surmonter en parallèle.

2. Le public accueilli

La participation des personnes accueillies ne se décrète pas mais se développe progressivement dans un processus qui nécessite des apprentissages autant de la part des professionnels que des usagers. De nombreuses instances où la participation des résident(e)s est prévue existent, et certaines depuis très longtemps :

- Le Collectif de la Vie Sociale
- La Commission des menus
- Les CCPA et CCRPA
- La Démarche d'Amélioration Continue et la révision des outils de la loi 2002-2.
- L'enquête annuelle de satisfaction.

La protection des personnes

La prévention de la maltraitance et de la violence restent des préoccupations permanentes de l'établissement.

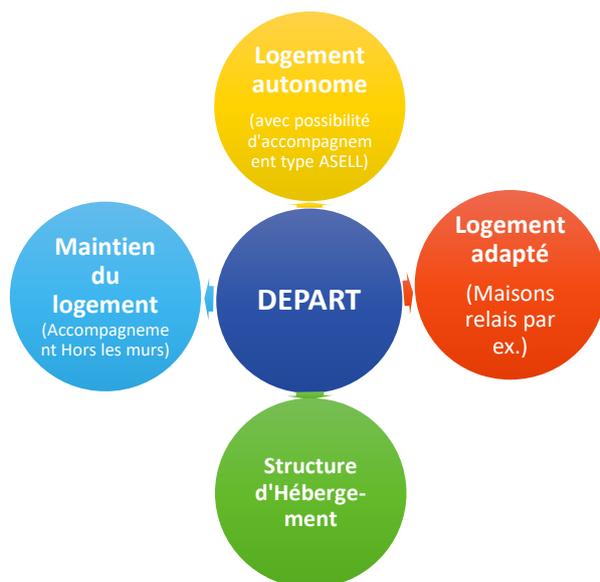
Le respect, l'écoute et la valorisation des personnes accueillies sont des préoccupations de tous les salarié(e)s. La protection des usagers et leur bien-être passent aussi par le soutien, la formation et la protection des professionnels.

L'ensemble de l'équipe et notamment l'équipe éducative pluridisciplinaire est très vigilante et sensibilisée aux situations de violence chez les résident(e)s, que ce soit entre adultes, entre enfants et d'adulte vers un enfant. Nous sommes également très réactifs face aux signes avant-coureurs de violence dans la collectivité avec l'utilisation des différents outils éducatifs et thérapeutiques. Tout passage à l'acte entraîne une réponse aussi bien disciplinaire qu'éducative.

Le départ

Les personnes sont libres d'aller et venir et peuvent ainsi renoncer à leur hébergement quand elles le souhaitent (cf. règlement de fonctionnement). Néanmoins, le départ de La Chaumière s'effectue le plus souvent quand les personnes se voient attribuer un logement. Dès que le bail est signé, la famille a un mois pour organiser son départ. Dans ce laps de temps, elle est accompagnée dans les démarches nécessaires à l'emménagement : achat de meubles, ouverture de compteurs, appréhension du nouvel environnement, mise en relation avec de nouveaux partenaires institutionnels et/ou associatifs etc. Un suivi léger après départ ou une orientation vers des services adaptés (ASELL) sont proposés si nécessaire.

Le départ de l'établissement peut revêtir plusieurs formes :



Ces formes de départ, sont les plus courantes, néanmoins, les familles sont libres de quitter l'établissement quand elles le souhaitent et ce, quelles que soient les conditions.

Dès lors, si un danger est pressenti par les professionnels, notamment en lien avec la protection de l'enfance, l'équipe peut solliciter le Conseil Départemental pour l'informer, l'alerter ou signaler la situation. Par ailleurs, dans les conditions prévues dans le contrat de séjour, l'établissement peut également prendre la décision de mettre un terme à l'accompagnement.

Les grands principes d'intervention

En cohérence avec :

- Les valeurs associatives,
- Le cadre légal et réglementaire,
- Les missions de l'établissement,
- Le contexte territorial,
- Les besoins des populations accueillies,
- Les résultats des évaluations internes et externes,

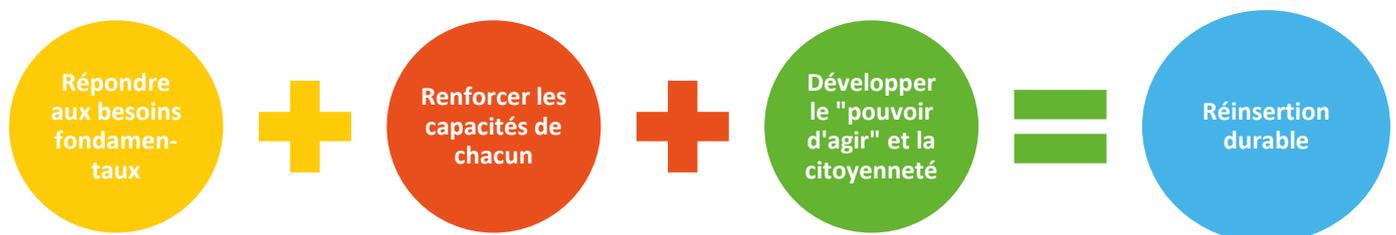
notre projet d'établissement se base sur des principes d'action, et se décline en objectifs généraux et opérationnels adaptés aux besoins des personnes. Des prestations spécifiques contribuent à la mise en œuvre des objectifs opérationnels.

Nos principes d'actions **concernent aussi bien nos postures et nos actes professionnels que le regard que nous portons sur les personnes accueillies.**

Objectif général

Notre objectif général est de **Proposer un accompagnement global en vue d'une réinsertion durable**³

- En répondant **aux besoins fondamentaux** des adultes accueillis et de leurs enfants (hébergement/logement, restauration, protection, accès aux droits...).
- En favorisant **le renforcement des capacités de chacun**, afin de **développer son autonomie personnelle et sociale et d'assumer sa fonction parentale.**
- En développant le « **pouvoir d'agir** » et la **citoyenneté** de chaque personne par une co-construction individuelle et collective.



³ en considérant le travail d'accompagnement comme un investissement sur l'avenir (François-Xavier Merrien professeur de sciences sociales et politiques à l'Université de Lausanne)

Un accompagnement global par une équipe pluridisciplinaire

Notre intervention auprès des personnes accueillies est basée sur :

- **Un accompagnement global** réalisé par une équipe pluridisciplinaire



- **La Réciprocité et les Compétences sociales** : un concept, une démarche, un outil

Le Descripteur de Compétences Sociales⁴ (DCS) est un questionnaire auquel la personne accueillie répond tous les six mois durant son séjour. Il permet d'identifier les compétences de la personne et les relations avec son entourage dans tous les domaines de la vie quotidienne.



- Des **modalités d'accompagnement** communes :
 - o **La valorisation des forces** de la personne et de son entourage représente une valeur incontournable dans l'accompagnement mené. Les forces sont particulièrement mises en lumière par le Descripteur des Compétences Sociales qui aide à les repérer. Elles sont particulièrement valorisées lors des réunions de projet notamment. Propres à chacun(e), la perception et l'intégration de ses forces consolident la confiance, la responsabilité, nécessaire dans toute démarche de reconstruction. Les différentes méthodes utilisées dans l'accompagnement proposé à La Chaumière sont en cohérence avec cette approche.

⁴ Voir « La compétence sociale, diagnostic et développement » de JM DUTRENIT L'Harmattan 1997

3. Les grands principes d'intervention

- **Le collectif comme un outil au service de l'individuel** : Quelles que soient les actions collectives, les personnes ont la possibilité de réaliser des apprentissages que ce soit en termes de savoir-faire ou plus largement dans sa capacité à communiquer et à tisser des relations adaptées et respectueuses. Ces espaces offrent l'opportunité d'une ouverture sur le monde, de la sortie des stéréotypes par l'acceptation des différences et le partage de valeurs propres à chaque individu. Ils participent à la construction du savoir, de la connaissance, ingrédients principaux dans le pouvoir d'agir.
- **Des modalités d'accompagnement transversales et complémentaires** qui se retrouvent dans différentes instances de l'accompagnement, qu'elles soient individuelles ou collectives :

Analyse du système de valeurs	Médiations relationnelles	Contractualisation	Apprentissage
<ul style="list-style-type: none"> • Discussions, dialogues pour mettre en évidence les valeurs propres à chacun et les confronter à celles de la Société 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en relation avec des personnes ou services extérieurs à l'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> • Engagement réciproque écrit ou oral 	<ul style="list-style-type: none"> • Découverte d'exemples, de modèles, de méthodes adaptées aux besoins de la personne avec mise en application progressive dans les différents domaines de la vie quotidienne.

- **La maîtrise d'outils et méthodes** qui permettent l'alternance entre accompagnement individuel et collectif. Ils font appel à des aspects complémentaires de la personne (cognitif, émotionnel, physique...) et favorisent un changement possible sur un temps relativement court :

L'APPROCHE SYSTÉMIQUE

Prise en compte du système familial, générationnel et relationnel de la personne

L'APPROCHE CENTRÉE SOLUTION

Modèle d'intervention qui se focalise sur les ressources, les compétences, sur ce qui fonctionne afin de permettre à la personne accompagnée de construire ses solutions.

LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

Outil de communication verbale recommandé pour la résolution des conflits et permettant de développer une meilleure relation à soi.

LA MÉDIATION ETHNOCLINIQUE

Pratique de soin des troubles existentiels des migrants. Créant des espaces dans lesquels il est possible d'expliquer et confronter les logiques de chacun.

- Un travail sur **nos postures professionnelles** au travers notamment de réunions d'analyses des pratiques professionnelles, de formations collectives.

3. Les grands principes d'intervention

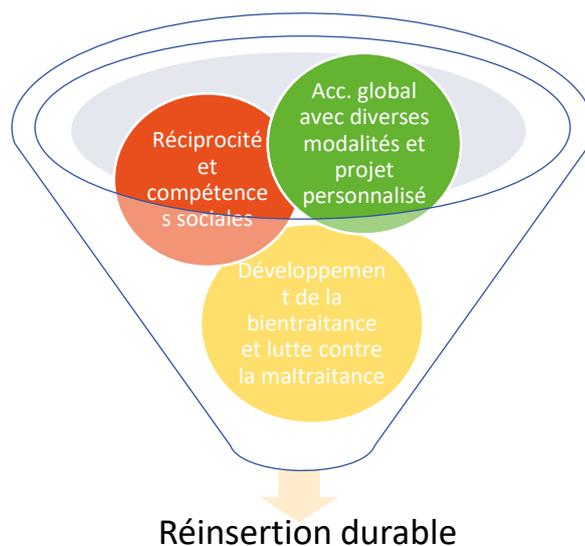
- **Un projet personnalisé réévalué régulièrement** : La personnalisation de l'accompagnement se fait à travers un protocole systématique de rencontres avec la personne, depuis sa demande d'admission et tout au long du séjour. Toutes les personnes accompagnées par La Chaumière, hébergées ou en Hors les murs, participent à leurs réunions de projet lors desquelles, le projet personnalisé de chaque famille est co-construit avec les professionnels de l'équipe pluridisciplinaire.
- **La prise en compte de la parole de l'enfant** : L'enfant est le dénominateur commun à toutes les familles accueillies et le soutien à la parentalité l'une de nos missions principales. Les équipes dédiées sont animées par une même volonté : celle de continuer à individualiser les parcours, d'ajuster les réponses et l'accompagnement, en tenant compte à la fois des potentiels des parents, de leurs limites et de l'évolution des enfants. Des outils d'évaluation au service des professionnels et des personnes ont été créés.
- **Une politique de bienveillance et de lutte contre la maltraitance** qui repose sur :
 - o Le respect des personnes accueillies et des salarié(e)s
 - o La prise en compte de la parole de la personne accueillie
 - o Le refus de toute forme de violence et maltraitance
 - o La cohérence du travail en équipe y compris interservices
 - o Le respect des lois et de la réglementation
 - o Le développement d'une éthique partagée dans le respect des codes de déontologie⁵
 - o Le respect de la confidentialité dans le cadre de la loi et du secret professionnel partagé.
 - o L'inconditionnalité de l'accueil : principe vers lequel l'établissement veut tendre autant que possible tout en préservant l'équilibre de la collectivité
 - o La transparence dans les actions menées avec les personnes accompagnées

Chaque famille construit et évalue régulièrement son projet personnalisé

Ainsi, la promotion de la bienveillance et la lutte contre la maltraitance repose sur trois niveaux de responsabilité :

- ⇒ La responsabilité institutionnelle
- ⇒ La responsabilité professionnelle
- ⇒ La responsabilité personnelle.

Nous nous appuyons sur l'ensemble de ces principes pour développer une approche globale de chaque personne accueillie considérée comme unique et en interaction avec son entourage.



⁵ Des codes de déontologie existent pour les psychologues (1961 revu en 1994), les assistants de service sociaux (1994), les professionnels de santé (soumis au code de déontologie des médecins figurant dans le code de la santé publique). Il n'existe pas de code de déontologie pour les éducateurs et les CESF d'où l'importance du travail sur l'éthique professionnelle.

Les Ressources Humaines

Gestion des Ressources Humaines et transversalité

La gestion des Ressources Humaines (RH) constitue un pilier central dans la réalisation des missions de l'établissement, en particulier dans l'accompagnement des femmes et des couples avec enfants en situation de difficulté sociale. L'équipe inter-fonctionnelle, par son expertise, son engagement, et une présence permanente joue un rôle déterminant dans la qualité de l'accueil et de l'accompagnement. Notre stratégie RH vise à optimiser les ressources disponibles tout en garantissant un environnement professionnel respectueux et cohérent avec les valeurs de l'établissement et ses missions.

La stratégie RH de notre établissement doit être en parfaite adéquation avec notre mission sociale et associative. Elle s'inscrit dans un cadre global prenant en compte :

- **Les valeurs associatives** qui structurent l'ensemble des activités,
- **Les exigences des politiques publiques** et les évolutions législatives,
- **Les ressources financières et humaines disponibles,**
- **La diversité des profils et des métiers** au sein des équipes.

L'objectif principal est de garantir une gestion humaine et adaptée des ressources, en favorisant à la fois l'efficacité collective et l'épanouissement individuel. Cela passe par un travail sur la cohésion des équipes, la responsabilisation des salariés et leur engagement dans le projet institutionnel. Par ailleurs, une attention particulière est portée à l'amélioration des conditions de travail, qui constitue un enjeu clé pour soutenir la qualité des interventions.

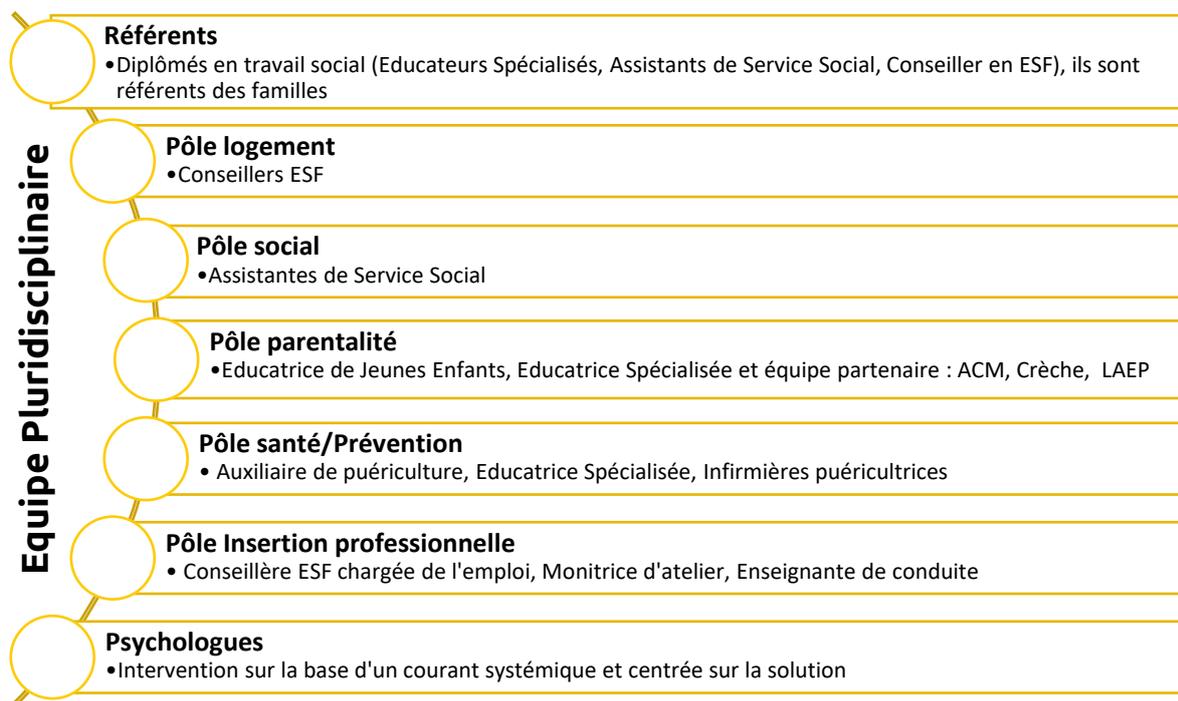
La stratégie RH de l'établissement repose sur une gestion humaine et participative en cohérence avec ses valeurs institutionnelles de solidarité, d'équité, de respect et de bienveillance. Elle met en lumière les atouts d'une équipe engagée autour d'objectifs communs. Elle vise à soutenir les équipes à relever les défis de notre secteur tout en identifiant les axes d'amélioration à développer. En consolidant les acquis et en abordant les points de tension, cette stratégie vise à renforcer l'impact de l'accompagnement auprès des familles accueillies et à offrir aux équipes un environnement de travail motivant et respectueux.

Organigramme

Le personnel (55,03 ETP mutualisés pour la grande majorité entre le CHRS et le Centre Maternel, dont 4,14 ETP spécifiques Centre Maternel) est qualifié et organisé en différents services qui communiquent régulièrement notamment lors de réunions.

Pôles d'intervention

L'approche globale portée par l'établissement se concrétise par l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire composée de professionnels du secteur éducatif qui assurent des fonctions différentes et complémentaires. Cette équipe est organisée en différents pôles d'intervention :



L'organisation en pôles d'intervention facilite le repérage des lieux et des professionnels. Les familles sont assurées d'être soutenues dans chacun des pôles, grâce à un système de référence personnalisée dès leur arrivée. En fonction de leurs besoins, elles peuvent solliciter les professionnels pouvant répondre à leurs interrogations.

Pôle logistique

Les services généraux et administratifs jouent un rôle essentiel dans le bon fonctionnement du CHRS/Centre maternel et dans l'accompagnement des familles en difficulté. Ils assurent la gestion quotidienne des infrastructures, la sécurité des lieux, la maintenance, ainsi que le suivi administratif et budgétaire, garantissant ainsi un cadre de vie stable et sécurisé pour les résident(e)s. Leur mission contribue à l'organisation et la mise en œuvre des actions d'accompagnement. Par leur rigueur et leur engagement, ils participent directement à la qualité de l'accueil et au bon déroulement des orientations de l'établissement.

Dans notre volonté de renforcer notre cohésion générale et notre complémentarité afin de répondre au mieux à nos missions, ces services participent aux différentes instances de rénovation de nos documents institutionnels type projet d'établissement, évaluation et à certains espaces participatifs comme la commission des menus et/ou les groupes de communication non-violente.

L'offre de Service

Notre objectif général se décline en objectifs opérationnels pour chacun desquels des moyens sont mis en œuvre en conformité avec le référentiel national des prestations du dispositif « Accueil, Hébergement, Insertion ».

Ces objectifs opérationnels se déclinent de manière plus ou moins intense selon que les personnes soient accompagnées dans la structure, et en prestations variables ou qu'elles bénéficient de l'accompagnement Hors les murs.

Une réponse aux besoins fondamentaux

REPENDRE AUX BESOINS FONDAMENTAUX	
Objectifs opérationnels dans les domaines d'intervention du référentiel national des prestations	Principaux moyens (prestations) mis en œuvre
Héberger/loger : Proposer des logements individuels et équipés respectant les normes d'hygiène et de sécurité, adaptés à la composition familiale et aussi proches que possible des conditions de vie habituelle dans un logement ordinaire.	64 logements T1 ou T2 regroupés
Alimenter : Proposer une alimentation de type familial qui respecte l'équilibre alimentaire, adapté aux enfants et aux adultes, aux différents goûts et prenant en compte la laïcité de l'établissement.	Alimentation « fait maison » équilibrée, adaptée à l'âge, préparée ou crue avec possibilité de colis alimentaires pour les personnes accompagnées en Hors les murs.
Protection : Développer la bienveillance, prévenir la maltraitance, et la violence	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accès règlementé dans l'établissement et dans les studios individuels. ▪ Personnel présent 24h/24. ▪ Formation et sensibilisation de l'ensemble du personnel à la Communication Non Violente ▪ Groupes de Communication Non Violente
Accès aux Droits : Faire un état des lieux, ouvrir, maintenir et faire respecter les droits de chaque personne accueillie.	Accompagnement par des travailleurs sociaux qualifiés s'appuyant sur des réseaux, partenaires administratifs et judiciaires, médiateurs, défenseur des droits, selon les besoins.

Le renforcement des capacités des adultes

RENFORCER LES CAPACITES DES ADULTES	
Objectifs opérationnels dans les domaines d'intervention du référentiel national des prestations	Principaux moyens (prestations) mis en œuvre
<p>Accompagnement vers et dans le logement : Nous travaillons à développer les compétences pour habiter et s'épanouir dans son logement durant le séjour, et nous accompagnons la sortie de l'établissement dans toutes les possibilités d'hébergement ou de logement.</p> <p>Accompagnement Hors les murs pour éviter l'hébergement, maintenir dans le logement ou accompagner vers un relogement.</p>	<p>Pôle « logement » avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi individuel en recherche de logement ▪ Suivi individuel pour la sortie en hébergement si besoin ▪ Suivi individuel et apprentissages/entretien du logement ▪ Groupe de développement des compétences en recherche de logement et habitat ▪ Service de suite
<p>Accompagnement administratif et à la gestion des ressources : Nous travaillons à l'accès et le maintien des droits ainsi que l'apprentissage de la gestion de ses ressources au quotidien et à long terme.</p>	<p>Pôle social avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi individuel budgétaire, gestion administrative ▪ Groupe de développement des compétences en gestion des ressources
<p>Accompagnement à la parentalité : Autant que possible⁶, nous travaillons sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ le maintien et le renforcement du lien parents-enfants, ➤ le développement des capacités des parents à assumer toutes les dimensions de leur fonction parentale. ➤ La valorisation des compétences et l'épanouissement de l'enfant au regard de son développement physique, psychologique, affectif, social. <p>Concernant les femmes enceintes : elles sont accompagnées dans leur choix de poursuivre ou non une grossesse, et d'assumer ou non leur rôle parental à la naissance de l'enfant.</p>	<p>Pôle « parentalité » avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretiens individuels et familiaux avec une psychologue et travailleurs sociaux ▪ Suivi personnalisé des femmes enceintes ▪ Groupe de développement des compétences en relations parent-enfant ▪ Groupes de parole parent-enfant et enfants ▪ DCS pour enfants ▪ Orientation vers des partenaires ayant des activités concernant la parentalité ▪ Enquête de satisfaction enfants ▪ Accompagnement à la scolarisation. ▪ Animation d'un espace Ado ▪ Partenariat avec crèche (19,5 places réservées) et LAEP. ▪ Partenariats concernant la scolarité et les loisirs des enfants (ACM)
<p>Accompagnement à la santé et aux soins : Nous travaillons aussi bien en santé physique que psychique, sur l'évaluation des besoins, la mise en place de soins généraux et spécialisés, la prévention et l'éducation à la santé, au bien-être et à la nutrition.</p>	<p>Pôle santé/prévention/bien-être avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi individuel : prévention, accompagnement vers les professionnels de santé (travail en réseau) ▪ Groupe de développement des compétences en hygiène-santé-nutrition ▪ Ateliers spécifiques éducation à la santé/prévention/ bien-être

⁶ Dans le cadre de notre mission de protection de l'enfance

5. L'offre de service

RENFORCER LES CAPACITES DES ADULTES	
Objectifs opérationnels dans les domaines d'intervention du référentiel national des prestations	Principaux moyens (prestations) mis en œuvre
<p>Accompagnement vers l'emploi : Nous travaillons à préparer et favoriser les parcours de formation, l'employabilité et les projets professionnels.</p>	<p>Pôle « insertion professionnelle » avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atelier AVA ▪ Suivis individuels d'accompagnement à l'emploi avec orientations vers partenaires ▪ Groupe de développement des compétences en insertion professionnelle ▪ Auto-école associative
<p>Accompagnement au développement des relations aux autres : Nous travaillons sur les compétences de chaque personne à développer des relations équilibrées avec leur famille et leur entourage affectif. Nous travaillons également à l'information sur l'exercice des droits et devoirs des citoyens. Nous encourageons les initiatives enrichissant la vie dans l'établissement, favorisons la participation des personnes accueillies à la vie locale et à des activités socio-culturelles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretiens thérapeutiques individuels et familiaux avec psychologue. ▪ Entretiens avec équipe pluridisciplinaire ▪ Médiations en cas de violence ▪ Groupes de parole et Groupes de Communication Non Violente ▪ Activités collectives ▪ Orientation vers des activités extérieures

Le développement du « pouvoir d'agir »

DEVELOPPER LE « POUVOIR D'AGIR »	
Objectifs opérationnels dans les domaines d'intervention du référentiel national des prestations	Principaux moyens (prestations) mis en œuvre
<p>En individuel : Chaque personne est sollicitée pour réfléchir à sa situation et construire ses propres projets.</p>	<p>L'accompagnement est basé sur des postures professionnelles et des modalités favorisant l'expression, l'implication et la prise de décision des personnes.</p>
<p>En collectif : Tous les résident(e)s sont sollicités pour participer à la vie institutionnelle, à des actions d'accompagnement collectives ou encore à des commissions regroupant des personnes accueillies en ESMS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La vie institutionnelle : CVS, réunions générales des résident(e)s, commission des menus, organisation de fêtes, de « chantiers » de mise à jour des documents issus la loi 2002-2. ▪ Les actions d'accompagnement collectif : Groupes de parole adultes et enfants, Groupes d'échanges et de savoirs, Groupes de Communication Non Violente, atelier AVA , auto-école associative, ateliers bien-être/prévention, projets collectifs co-organisés, CCPA, CRPA.

La gestion du cadre de vie

Au niveau de la sécurité, l'établissement a beaucoup investi pour la mise aux normes notamment concernant les parties communes. Le bâtiment est sécurisé. Les entrées sont contrôlées. Des alarmes intrusions et vidéosurveillance sont mises en place, tout comme les alarmes incendies.

En ce qui concerne l'hébergement, En ce qui concerne l'hébergement, le cadre de vie offert par l'établissement permet aux personnes d'être accueillies de façon digne et adaptée. Par ailleurs, une procédure d'intervention dans les logements existe pour affirmer le droit à l'intimité. Un programme de rénovation des logements est continuellement en cours.

L'organisation et le fonctionnement de l'établissement tiennent compte de son implantation rurale qui permet de faire découvrir un autre mode d'habitat aux personnes hébergées et d'utiliser l'éloignement des villes comme outil d'apprentissage des compétences sociales (mobilité, anticipation ...). La création de l'auto-école associative a été conçue dans cette optique-là. L'établissement propose des accompagnements en voiture lorsque cela est nécessaire.

La restauration familiale respecte l'équilibre alimentaire, offre des possibilités de choix et prend en compte la laïcité de l'établissement. Les repas cuisinés, le plus souvent « faits maison », sont quotidiennement distribués aux personnes hébergées au CHRS/Centre maternel durant la semaine. Les week-ends, une distribution d'ingrédients non cuisinés se rapprochant d'une « épicerie sociale » est organisée.

L'établissement est soucieux de favoriser **les moyens de communication** pour les personnes hébergées. Ainsi, chaque studio est équipé d'un téléphone pour réceptionner des appels. Un accès WIFI est mis à la disposition des personnes accueillies dès leur arrivée sur simple demande. Une antenne collective est installée.

La protection de l'environnement est dorénavant inscrite dans notre projet d'établissement. Cette démarche répond à une double ambition : sensibiliser et mobiliser à la fois les résident(e)s et les salarié(e)s, tout en adaptant nos pratiques pour promouvoir une gestion durable et écoresponsable.

Des pratiques respectueuses de l'environnement sont déjà présentes au sein de notre établissement. Leur structuration et leur formalisation sont nécessaires pour garantir leur pérennité et leur efficacité. Notre objectif est d'intégrer progressivement des pratiques écoresponsables dans notre établissement afin de renforcer notre engagement en matière de développement durable. Cette ambition s'accompagne de la volonté de réduire notre empreinte écologique tout en transmettant des valeurs durables à tous. Ensemble, résident(e)s et salarié(e)s pourront contribuer, à leur échelle, à un environnement plus respectueux tout en intégrant progressivement ces pratiques dans leur quotidien personnel et professionnel. En impliquant résident(e)s et salarié(e)s dans cette démarche, nous renforçons notre mission solidaire tout en assumant notre part de responsabilité face aux enjeux environnementaux.

Evaluation de l'établissement

La démarche qualité est une étape pour donner du sens aux prestations de services des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux. S'agissant d'actions en faveur des êtres humains, la qualité doit être technique et sociale, c'est-à-dire soucieuse des personnes accueillies dans le respect de leur intégrité et liberté.

La Chaumière a une vieille habitude de développement de la qualité. Si initialement, dans les années 90, elle s'est incarnée dans le développement de l'outil DCS, cette démarche n'a pas cessé, depuis, de s'enrichir. Aujourd'hui, celle-ci est mise en œuvre au travers de différents outils qui permettent de développer nos actions, de les évaluer et également de mesurer les effets de l'accompagnement proposé. Ainsi, différentes instances et outils existent :

- Un comité de suivi de la démarche d'amélioration continue de la qualité.
- Les instances de participation des personnes accueillies (CVS, Commission des menus, etc.) et de révision des outils liés à la loi 2002-2,
- Tous projets collectifs, créatifs et/ou à visée humanitaires.
- L'enquête réalisée auprès des usagers, adultes et enfants.
- Le descripteur de compétences sociales.
- Nos outils statistiques du public accueilli.
- Les protocoles éducatifs concernant directement le travail avec les personnes accueillies
- Les procédures organisationnelles
- Les procédures concernant la gestion des ressources humaines
- Les procédures concernant la sécurité

Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles publiées par la HAS représentent des supports à un langage commun.

L'établissement est à jour concernant ses obligations en matière d'évaluation interne (auto-évaluation) et externe. Trois évaluations internes (2010, 2017 et 2022) et deux évaluation externe en 2014 et 2023 ont eu lieu.

Nos perspectives

Nos perspectives sont directement issues de notre plan d'actions agrémenté des perspectives élaborées lors de la dernière évaluation, des résultats de la dernière enquête de satisfaction et du travail en groupes mené pour la révision de ce projet d'établissement.

La révision du projet d'établissement est l'occasion de revoir nos pratiques et d'intégrer les évolutions du contexte. C'est pourquoi nous avons, dans le cadre de cette révision, constitué des groupes de travail composés de représentants de toutes les catégories de salarié(e)s et de résident(e)s. Ceux-ci avaient pour mission, entre autre, de proposer des évolutions de nos pratiques en lien avec l'évolution des besoins des personnes accueillies et du contexte pour les cinq ans à venir.

6. Evaluation de l'établissement et perspectives

Objectifs stratégiques	Objectifs opérationnels
La bienveillance et l'éthique	- Améliorer la capitalisation des questionnements.
Les droits de la personne accompagnée	- Poursuivre la mise à jour régulière des procédures. - Réviser la procédure d'accueil des proches.
L'expression et la participation de la personne	- Améliorer le fonctionnement des instances de participation : information, ordre du jour, compte-rendu. - Favoriser l'accès aux instances collectives aux personnes accompagnées en Hors les murs.
La co-construction et la personnalisation de son projet d'accompagnement	- Poursuivre la sensibilisation aux risques numériques. - Sensibiliser les salariés et les résidant(e)s sur les risques de radicalisation
L'accompagnement à l'autonomie	- Améliorer la traçabilité et la capitalisation des actions menées : Compte-rendu de réunions et dossier de la personne. - Formaliser les bilans de départ. - Améliorer et formaliser l'accompagnement des couples (prise en compte des individus et du couple). - Maintenir l'accompagnement collectif et ses instances. - Réévaluer l'accompagnement des adolescents (radicalisation, sexualité, harcèlement, règles de vie de l'établissement, etc.).
La continuité et la fluidité des parcours des personnes	- Améliorer le partage d'informations entre les différentes équipes éducatives.
La politique ressources humaines de l'ESSMS	- Poursuivre le travail sur la QVT et l'amélioration des conditions de travail. - Relancer les instances interservices.
La démarche qualité et gestion des risques	- Redéfinir et pérenniser le comité de pilotage de la qualité. - Poursuivre la sensibilisation maltraitance/violence pour les services généraux et administratifs. - Pérenniser la procédure des Plaintes et réclamations mise en place : traçabilité, sensibilisation de tout le personnel et des résidant(e)s. - Pérenniser la procédure des Evènements indésirables mise en place. - Poursuivre la mise en place de la démarche RSE. - Développer le plan d'action spécifique à la protection de l'environnement. - Formaliser la stratégie numérique. - Poursuivre la mise à jour des documents obligatoires. - Poursuivre la mise à jour du plan de gestion de crise de maltraitance et de violences au bénéfice des personnes accueillies.

En conclusion de ce projet d'établissement, nous pouvons affirmer que La Chaumière reste en perpétuelle tension entre des politiques publiques toujours plus exigeantes, l'adaptation aux besoins repérés des personnes, et une volonté de maintenir une équipe professionnelle dynamique avec des services et méthodes qui ont fait leur preuve et ont démontré leurs plus-values. Les résultats des évaluations montrent que ces tensions sont assumées et que le service rendu est à la hauteur des moyens engagés et mobilisés.

« Si les personnes accueillies développent leurs compétences sociales et activent leur projet de vie de façon libre, autonome....

Si les professionnels enrichissent leur expertise et le plaisir de travailler...

Si la Société gagne économiquement, socialement et culturellement.

Alors La Chaumière est dans son rôle à la recherche de la qualité sociale. »



La Chaumière

FRF - Association Loi 1901

5 Rue Hector Berlioz,
13640 La Roque-d'Anthéron
Tél : 04 42 50 47 01
Mail : chrscentrematernel@frf-chaumiere.fr
Site : <https://frf-chaumiere.fr/>

