

La Chaumière

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale – Centre maternel

Projet d'établissement



5, rue Hector Berlioz – 13640 La Roque d'Anthéron

Tél : 04 42 50 47 01 – mail : chrscentrematernel@frf-chaumiere.fr

LISTE DES SIGLES UTILISES

INTRODUCTION	1
I – PRESENTATION DE L’ASSOCIATION	2
1.1 – L’ASSOCIATION FEMMES RESPONSABLES FAMILIALES	3
1.2 – LES VALEURS DE L’ASSOCIATION.....	5
1.3 – 40 ANS D’HISTOIRE	6
II – NOTRE CADRE D’INTERVENTION	8
2.1 – LE CADRE LEGAL, REGLEMENTAIRE ET LES MISSIONS	9
2.1.1 – <i>Du CHRS</i>	9
2.1.2 – <i>Du Centre maternel</i>	11
2.1.3 – <i>L’accueil des personnes dans les établissements sociaux et médico-sociaux</i>	11
2.2 – LES MOYENS MATERIELS ET FINANCIERS DU CHRS/CENTRE MATERNEL	12
2.2.1 – <i>Le budget</i>	12
2.2.2 – <i>Les Priorités de dépenses</i>	12
2.2.3 – <i>Responsabilisation du personnel</i>	12
2.3 – L’INSCRIPTION DE L’ETABLISSEMENT DANS SON ENVIRONNEMENT	12
2.3.1 – <i>L’implantation géographique</i>	12
2.3.2 – <i>Partenariats pour les projets personnalisés des familles</i>	13
2.3.3 – <i>Insertion de l’établissement en réciprocité avec le contexte territorial</i>	13
III – LES GRANDS PRINCIPES D’INTERVENTION	15
3.1 – OBJECTIF GENERAL	16
3.2 – UN ACCOMPAGNEMENT GLOBAL PAR UNE EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE.....	17
3.3 – RECIPROCITE ET COMPETENCES SOCIALES	18
3.3.1 – <i>Un concept</i>	18
3.3.2 – <i>Un outil pour soutenir une démarche</i>	18
3.3.3 – <i>Les résultats</i>	19
3.4 – DES MODALITES D’ACCOMPAGNEMENT COMMUNES.....	19
3.4.1 – <i>La valorisation des forces</i>	19
3.4.2 – <i>Le Collectif, un outil au service de l’individuel</i>	20
3.4.3 – <i>Des modalités d’accompagnement transversales et complémentaires</i>	20
3.4.4 – <i>La maîtrise de plusieurs méthodes et outils</i>	21
3.4.5 – <i>Un travail sur nos postures professionnelles</i>	22
3.5 – UN PROJET PERSONNALISE REEVALUE REGULIEREMENT.....	22
3.6 – LA PRISE EN COMPTE DE LA PAROLE DE L’ENFANT.....	22
3.7 – LE DEVELOPPEMENT DE LA BIEN-TRAITANCE	24
IV – LES PROFESSIONNELS DE L’ETABLISSEMENT	25
4.1 – ORGANIGRAMME.....	26
4.2 – LES POLES D’INTERVENTION	27
4.3 – LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET LA COOPERATION INTERSERVICES	27
4.3.1 – <i>Le Développement des compétences professionnelles</i>	27
4.3.2 – <i>L’Instance de représentation du personnel</i>	28

4.4 – LES MODES DE COMMUNICATION INTERNES ET EXTERNES	28
4.4.1 – <i>La communication externe à nos partenaires/financeurs</i>	28
4.4.2 – <i>La communication interne</i>	28
4.4.3 – <i>La confidentialité</i>	29
V – LE PUBLIC ACCUEILLI	30
5.1 – LES CARACTERISTIQUES DU PUBLIC	31
5.1.1 – <i>Des besoins reconnus dans nos domaines d'intervention</i>	31
5.1.2 – <i>La population accueillie au CHRS/Centre maternel</i>	31
5.1.3 – <i>Les besoins du public accueilli</i>	33
5.2 – L'ADMISSION ET L'ACCUEIL	33
5.3 – POUVOIR D'AGIR ET CITOYENNETE DES PERSONNES ACCUEILLIES.....	35
5.3.1 – <i>La Co-construction</i>	35
5.3.2 – <i>Les droits</i>	35
5.3.3 – <i>Les instances de participation</i>	36
5.4. – LA PROTECTION DES PERSONNES.....	37
5.5 – LE DEPART	37
VI – L'OFFRE DE SERVICE	38
6.1 – UNE REPONSE AUX BESOINS FONDAMENTAUX.....	39
6.2 – LE RENFORCEMENT DES CAPACITES DES ADULTES	40
6.3 – LE DEVELOPPEMENT DU « POUVOIR D'AGIR »	41
6.4 – LA GESTION DU CADRE DE VIE.....	42
6.4.1 – <i>La Sécurité</i>	42
6.4.2 – <i>L'hébergement</i>	42
6.4.3 – <i>La Restauration</i>	42
6.4.4 – <i>Les moyens de Communication</i>	42
VII – L'EVALUATION DE L'ETABLISSEMENT.....	43
7.1 – LES PROCESSUS DE LA DEMARCHE QUALITE	44
7.2 – LES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES.....	44
7.3 – LES RESULTATS DES EVALUATIONS INTERNES ET EXTERNES	45
VIII – PARADOXES ET TENSIONS.....	46
IX – NOS PERSPECTIVES	46

LISTE DES SIGLES UTILISES

AAP	Appel A Projet
ACM	Accueil Collectif de Mineurs
AHI	Accueil Hébergement Insertion
ALUR (<i>loi</i>)	(loi pour) l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové
ASELL	Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement
AVA	Adaptation à la Vie Active
AVDL	Accompagnement Vers et Dans le Logement
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CAFERUIS	Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale
CASF	Code de l'Action Sociale et de la Famille
CCAPEX	Commissions de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives
CCPA	Conseil Consultatif des Personnes Accompagnées
CE	Comité d'Entreprise
CESF	Conseillère en Economie Sociale et Familiale
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CHSCT	Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
CMUC	Couverture Maladie Universelle Complémentaire
CNV	Communication Non Violente
COOPSOC	Association pour la Coopération Sociale
CPOM	Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens
CROSMS	Comité Régional de l'Organisation Sanitaire et Médico-Sociale
CRPA	Conseil Consultatif Régional des Personnes Accompagnées
CSE	Comité Social et Economique
CVS	Collectif de la Vie Sociale
DALO	Droit au Logement Opposable
DCS	Descripteur de Compétences Sociales
DDD	Direction Départementale Déléguée
DIHAL	Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement
DP	Délégué du Personnel
EJE	Educatrice de Jeunes Enfants
ELAN (<i>loi</i>)	(Loi sur l') Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique

EMDR	Eye Movement Desensitization and Reprocessing
ESAT	Etablissement et Service d'Aide par le Travail
ESMS	Etablissement Social et Médico-Social
FAS	Fédération des Acteurs de la Solidarité
FEHAP	Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne
FRF	Femmes Responsables Familiales
GCSMS	Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification
HAS	Haute Autorité de Santé
INSEE	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
IRP	Instances Représentatives du Personnel
LAEP	Lieu d'Accueil Enfants Parents
MASP	Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé
MOLLE (<i>loi</i>)	(loi de) Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion
PACA(C)	Provence Alpes Côte d'Azur (Corse)
PDAHI	Plan Départemental Accueil Hébergement Insertion
PDALHPD	Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
PDALPD	Plan Département d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées
RSA	Revenu de Solidarité Active
SASS	Service d'Accompagnement Social et de Suivi
SIAO	Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
URIOPSS	Union Régionale Interfédérale des Organismes Privés Sanitaires et Sociaux

INTRODUCTION

Le présent projet d'établissement concerne le CHRS/Centre Maternel « La Chaumière » qui accueille et accompagne vers l'autonomie, des familles en majorité monoparentales.

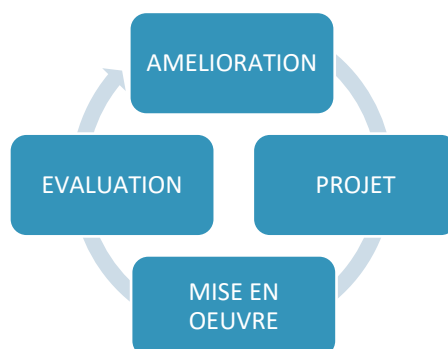
Le SASS « La Chaumière », autre établissement de l'association, possède son propre projet d'établissement.

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. 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 ce dernier.

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, pour les enquêtes de satisfaction, participation à des groupes de travail avec l'ensemble des salariés, à l'organisation d'événements etc.

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.



Cette troisième révision du projet d'établissement a été réalisée entre juillet 2018 et septembre 2019. En lien avec une arrivée conséquente de nouveaux salariés dans les différents services, ce chantier a été orienté en grande partie vers une appropriation des valeurs associatives et des méthodes d'accompagnement.

Trois thèmes ont été particulièrement approfondis au travers de groupes de travail rassemblant professionnels et résident(e)s :

- L'accompagnement Hors les murs
- Les modalités d'accompagnement et le collectif
- Le pouvoir d'agir des personnes accueillies et la citoyenneté.

Après avoir rappelé l'historique de l'établissement et le cadre dans lequel nous intervenons, nous exposerons nos objectifs, nos principes d'action et les moyens mis en œuvre², avant de présenter nos perspectives pour les cinq années à venir.

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

² Un guide de fonctionnement révisable régulièrement détaille ses moyens

I – PRESENTATION DE L'ASSOCIATION



1.1 – L'ASSOCIATION FEMMES RESPONSABLES FAMILIALES

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. »³

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.

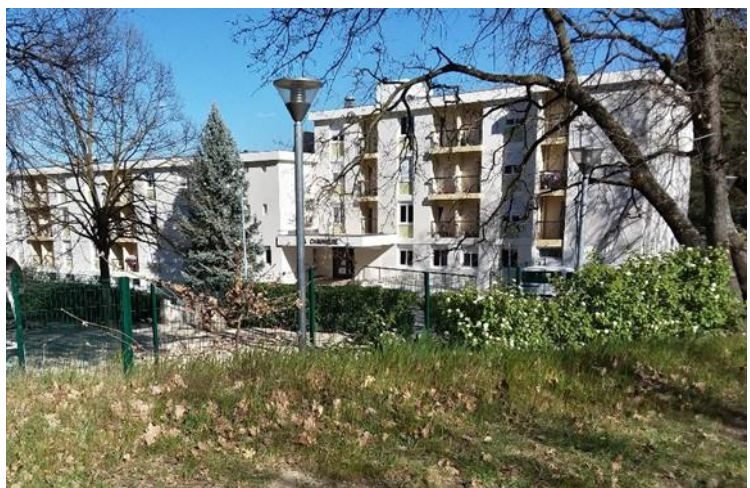
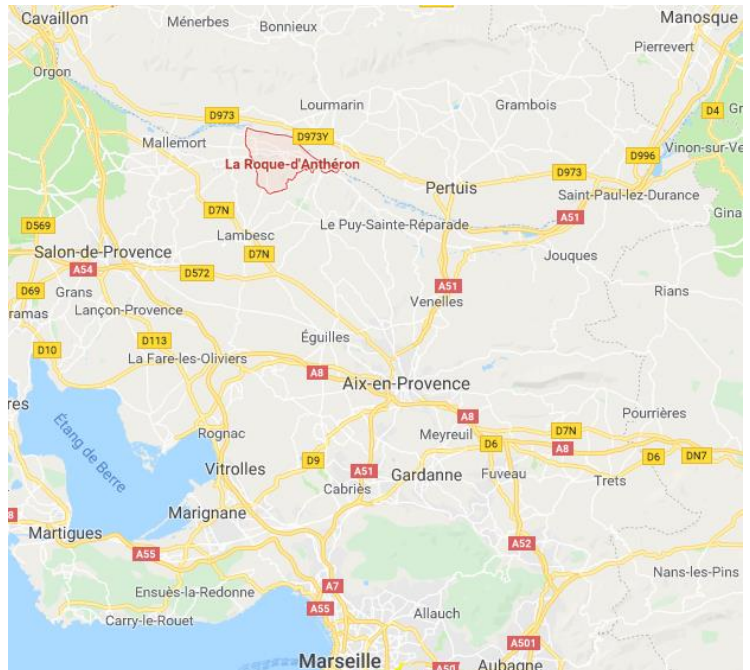


³ Article 2 des statuts de l'association Femmes Responsables Familiales

C'est dans un contexte de développement local du secteur médico-social dans une zone rurale que l'association a été créée.

Les trois établissements répondent à des besoins en matière d'action sociale pour le territoire rural du nord du département, qui était peu pourvu.

Cette implantation, qui a pu être un handicap quand tout était concentré sur l'agglomération marseillaise, est aujourd'hui devenue un atout. En effet, ce territoire est « riche » des potentialités offertes par plusieurs villes moyennes comme Aix-en-Provence, Salon, Pertuis et même certains villages.



1.2 – LES VALEURS DE L'ASSOCIATION

Les établissements se sont construits et développés sur la base des valeurs du projet associatif orientées tant vers les personnes accueillies que les salariés.

▪ En ce qui concerne les personnes accueillies :

« Tout individu est unique et global. Toute personne a droit à son propre projet de vie, à son projet personnalisé. La dignité est un droit inaliénable pour chacun.

Le respect du citoyen est une valeur première éloignant toute tentative de contrôle ou d'atteinte à la liberté des individus aidés, accueillis, accompagnés. Il s'agit d'un fondement essentiel et nécessaire à la démocratie.

La possibilité pour l'être humain d'évoluer favorablement : quel que soit le passé ou la situation présente dans laquelle se trouve un être humain, il faut croire en sa capacité de changer positivement.

L'égalité de la valeur des êtres humains : malgré leurs différences d'origine, d'opinions et de religion, tous les êtres humains ont la même valeur, même si les conditions de leur vie sont trop souvent, malheureusement, inégalitaires. Nous pourrions résumer les valeurs de l'association en affirmant sa confiance en l'Homme.

Le droit à une vie autonome et libre est un objectif à atteindre pour les personnes accueillies. Cela implique de lutter contre toute forme d'exclusion et de mise à l'écart. Il s'agit de maintenir ou de retrouver l'accès au droit commun pour les personnes accueillies. Offrir de l'assistance le temps nécessaire, mais ne pas construire de l'assistanat.

Toute démarche d'aide, d'accompagnement et d'insertion développera, en complémentarité des droits des personnes accueillies, leurs devoirs, leur responsabilité et leur engagement à vivre de façon harmonieuse, non déviante, dans notre société, en équilibre et réciprocité avec leur environnement. »⁴

▪ En ce qui concerne les personnels salariés et les bénévoles :

« Tout acteur engagé dans l'association et dans le projet d'établissement bénéficie des mêmes égards que tout citoyen. Le statut de salarié est un engagement professionnel responsable qui inclut les valeurs édictées pour les personnes accueillies.

**Engagement
professionnel
responsable**

Tout salarié ou bénévole, par son expérience, améliore ses compétences professionnelles ;

La valorisation du personnel doit être recherchée par une qualité d'écoute, par un enrichissement personnel au niveau de ses pratiques grâce à des formations. L'analyse des pratiques et l'évaluation des effets du travail accompli tendent à développer les actes professionnels de façon efficiente et responsable.

L'aide interne et la supervision doivent venir étayer les pratiques et permettre à tout salarié de trouver les éléments nécessaires à son propre épanouissement personnel.

Tout salarié se doit d'adhérer aux projets associatif et d'établissement. Toute embauche devra avoir comme préalable l'adhésion à ces deux projets.

La finalité du travail sollicité vise à faire évoluer les bénéficiaires d'une logique d'assistance à une logique d'intégration, notamment en les aidant à développer leurs propres potentialités sociales et leurs aptitudes à interagir dans leur contexte de façon non déviante ni dysfonctionnelle au regard de la norme sociale, de la morale et des lois. Le travail engagé doit avoir une exigence de qualité inscrite dans une réelle dynamique de solidarité et de mutualisation. »⁵

⁴ Extraits du projet associatif

⁵ Extraits du projet associatif

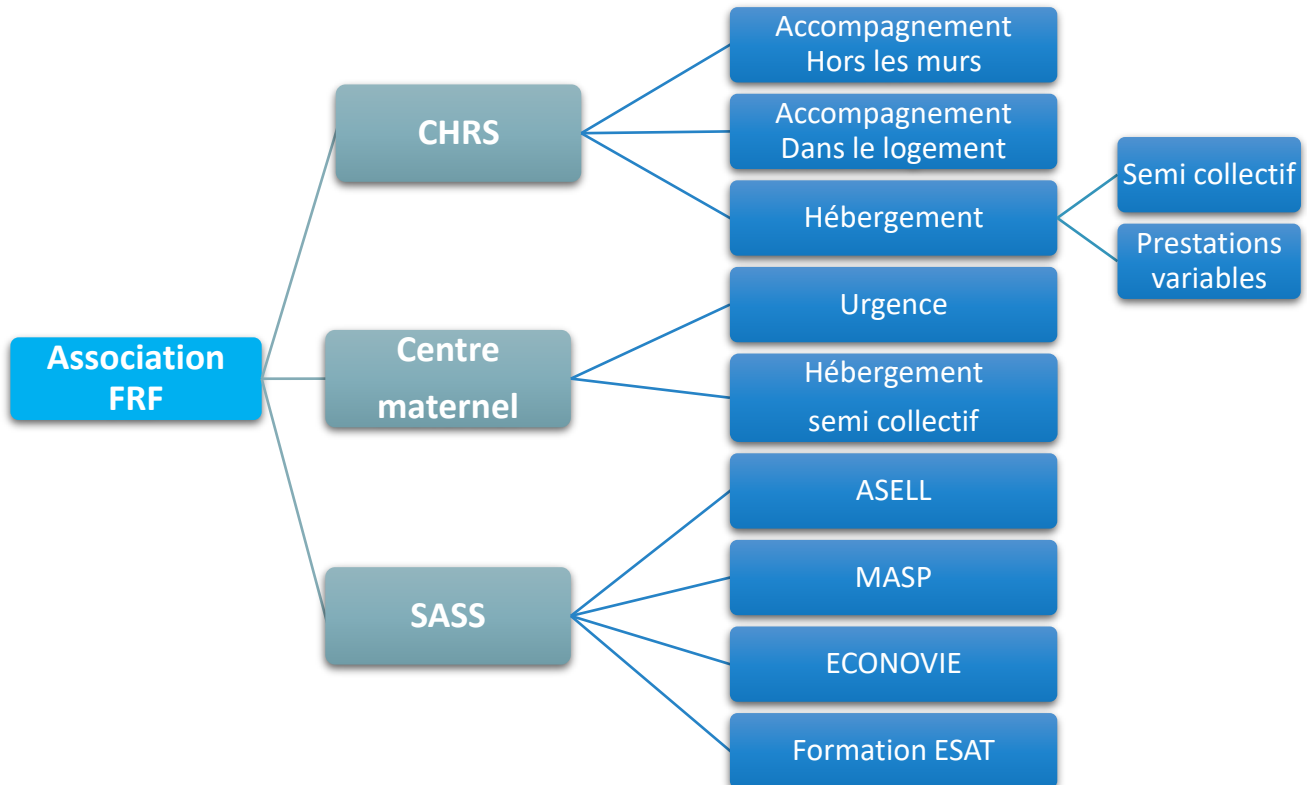
1.3 – 40 ANS D'HISTOIRE

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, un centre maternel et d'un service de suite, le SASS.

Quelques dates :

1978	Ouverture du CHRS « La Chaumière » et des ateliers « Le Cap ». L'agrément de l'Etat a été accordé pour accueillir dans 57 studios individuels des mères avec enfants en grandes difficultés sociales et incluait au sein de cet hébergement des ateliers de réentraînement à l'effort (Adaptation à la Vie Active) ainsi qu'une crèche de 40 berceaux en collaboration avec la commune de la Roque d'Anthéron.
1983	Création du Service de Suite .
1992	Début du développement local du Service de Suite nouvellement dénommé « Service d'Accompagnement Social et de Suivi » (SASS), principalement dans la zone rurale du nord du département, en s'insérant dans les dispositifs liés à l'Emploi et au Logement, pour des populations différentes de celles du CHRS.
1996	Fonctionnement du service enfants du CHRS en centre aéré, géré par l'Association « Objectif Promo Durance » les mercredis et vacances scolaires.
2001 – 2006	Action « Hébergement Spécifique des Demandeurs d'Asile » dans le cadre du CHRS, pour une capacité de 16 places.
2002	Reconnaissance du SASS comme un établissement indépendant avec son propre numéro FINESS
2005	Arrêt du financement de la Crèche « les Colibris » par l'Etat. Une nouvelle association « <i>les Colibris</i> » en prend la gestion, composée pour moitié de représentants de la Commune et de représentants de l'association « FRF ». Dépôt d'un projet de création d'un Centre Maternel avec avis favorable du CROSMS.
2007	Ouverture d'un Centre Maternel de 34 places par le Conseil Général, suite au transfert effectif de compétences au Conseil Général des femmes enceintes et /ou avec enfants de moins de trois ans. Dépôt au CROSMS d'un projet pour régulariser l'accueil de couples avec enfants au CHRS et mise en place d'un dispositif de « séjours à prestations variables » , dans 10 appartements de type T2 en CHRS éclaté.
2010	Portage par FRF du poste de coordonnateur AVDL (Accompagnement Vers et Dans le Logement).
2012	Groupement de FRF à trois autres associations du département pour créer un GCSMS porteur du SIAO 13 . Le poste de Coordination AVDL évolue vers un poste de coordinateur départemental adjoint du SIAO.
2013	Ouverture de 2 places d'urgence Conseil Général gérées par le SPUE (Service Protection Urgence Enfance) Démarrage de l'accompagnement Dans le logement pour les personnes sortantes du CHRS et nécessitant encore un accompagnement.
2016	Expérimentation de l'accompagnement Hors les murs suite à la réponse à un appel à proposition de la DDD.
2017	Renouvellement de l'agrément du CHRS pour une durée de 15 ans.

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.



II – NOTRE CADRE D'INTERVENTION



2.1.1 – Du CHRS

Les CHRS répondent aux missions d'intérêt général et d'utilité sociale mentionnées dans l'**article 311-1** du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF). Ils font partie des établissements sociaux et médico-sociaux (ESMS) définis à l'article L312-1-8 du CASF : « *les établissements ou services comportant ou non un hébergement, assurant l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse* ».

Selon l'article L 345-1 du CASF, les CHRS accueillent « *des personnes et des familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale* ».

Ils inscrivent leur politique d'accueil en référence à :

- **La Loi de Lutte contre les Exclusions du 29 juillet 1998**
- **La Loi du 2 janvier 2002**, rénovant l'action sociale et médico-sociale suite à la loi du 30 juin 1975
- **Loi n°2009-879 du 21 juillet 2009** portant réforme de l'Hôpital et relative aux Patients, à la Santé et aux Territoires (Loi HPST).
- **La Circulaire DGCS/1A/2012/271 du 16 juillet 2010** relative au **référentiel national des prestations** du dispositif d'Accueil d'Hébergement et d'Insertion (AHI) qui **donne le cadre général des objectifs poursuivis** en qualifiant les prestations et leurs modalités de délivrance. Support à la personnalisation de l'accueil et à l'accompagnement, cette circulaire décline également les modalités de délivrance des prestations et les dispositions qualitatives attendues. Ce référentiel n'est juridiquement pas opposable, sa vocation est de participer à la construction d'un langage et d'une culture partagés.

L'objectif général de l'accueil en CHRS est d'aider la personne à retrouver une autonomie personnelle et sociale afin d'être en capacité de mener sa vie sans le recours à ce dispositif. **Les prestations d'accès à la vie autonome** constituent le champ de toutes les actions qui doivent permettre aux personnes et aux familles de retrouver à terme leur autonomie.

Dans le cadre du Chantier national prioritaire 2008-2012 pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées, l'Etat a engagé une stratégie nationale de prise en charge de ces personnes avec une Refondation du dispositif d'hébergement et d'accès au logement.

La stratégie nationale s'articule autour de deux principes directeurs :

- la création d'un service public de l'hébergement et de l'accès au logement ;
- la priorité accordée à l'accès au logement y compris pour les publics les plus vulnérables (« Logement d'abord »).

Cette stratégie s'est traduite par une série de textes législatifs, réglementaires et administratifs qui impactent les CHRS. Les principaux textes sont les suivants :

- Loi n°2007-290 du 5 mars 2007 instituant le Droit Au Logement Opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale (DALO) ;
- Circulaire du 19 mars 2007 relative à la mise en œuvre d'un principe de continuité dans la prise en charge des personnes sans abri ;
- Loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (MOLLE) instaurant notamment les Plans Départementaux pour l'Accueil l'Hébergement et l'Insertion (PDAHI) ;
- Circulaire du 9 décembre 2009 relative à la planification territoriale de l'offre d'accueil, d'hébergement et d'insertion des personnes sans domicile, en liaison avec la politique d'accès au logement ;
- Circulaires du 8 avril 2010, du 7 juillet 2010 et du 29 mars 2012 relatives au Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) ;

- Circulaire DGCS/DGALN/DHUP/USH/2010/247 du 19 juillet 2010 relative à l'accompagnement dans et vers le logement ;
- Circulaire 2012-04 du 13 janvier 2012 relative à la mise en œuvre du « logement d'abord ».

Elle a été poursuivie par :

- La Loi ALUR (Accès au Logement et un Urbanisme Rénové) du 24 mars 2014. Cette loi a pour objet de « combattre la crise du logement ». Notre secteur est plus directement impacté par le volet « orienter la politique d'hébergement vers le relogement » de cette loi, ce qui signifie :
 - **Renforcer les SIAO** en leur donnant une base législative et réaffirmer l'importance d'une organisation sous forme d'une plateforme unique départementale couvrant le volet urgence et le volet insertion/logement accompagné.
 - **Accueillir inconditionnellement les sans-abri**
 - **Renforcer le rôle des CCAPEX** (Commissions de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives).
 - **Améliorer les dispositifs DALO.**
 - **Souhait d'un statut unique** des structures de la veille sociale, de l'hébergement et de l'accompagnement (ALUR : art. 32).
 - **Renforcer l'articulation entre logement et hébergement** notamment par fusion des PDAHI (Plans départementaux d'accueil, d'hébergement et d'insertion) relevant de l'Etat et des PDALPD (Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées) relevant du Conseil Départemental. Il devient le PDALHPD (Le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées).
 - **Chercher la participation des usagers**
- La loi portant Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique dite loi ELAN du 23 novembre 2018. Par son article 125, cette loi modifie, à divers titres, le cadre juridique applicable aux établissements et services sociaux intervenant auprès des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse. Cet article :
 - Conditionne **la délivrance de l'autorisation** des établissements et services relevant du champ de la lutte contre l'exclusion (dont les centres d'hébergement et de réinsertion sociale - CHRS) à la compatibilité du projet avec le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) ;
 - Permet, sous certaines conditions, **le retrait de l'habilitation à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale** accordée à ces établissements et services pour des motifs fondés sur l'évolution des objectifs et des besoins, fixés par le PDALHPD, des personnes prises en charge par le dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement ;
 - Impose **la conclusion d'un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM)** aux établissements et services, comportant ou non un hébergement, assurant l'accueil – notamment dans les situations d'urgence –, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse ; ce CPOM contraint n'obéira pas aux mêmes règles qu'à celles du CPOM imposé dans le secteur médico-social et il fera l'objet d'un cahier des charges fixé ultérieurement par arrêté ;
 - Prévoit **des dérogations temporaires à la procédure des appels à projet (AAP)**, conditionnées à la conclusion d'un CPOM, pour la délivrance des autorisations des structures relevant du champ "insertion/exclusion" ; les cas d'exonération d'AAP, ouverte jusqu'au 31 décembre 2022, couvrent les projets d'extension inférieure ou égale à 100 % d'augmentation de la capacité d'un établissement ainsi que les projets d'autorisation, dans la limite de sa capacité existant à la date du 30 juin 2017, d'un établissement déclaré à cette date ;
 - Tend à **renforcer les droits des usagers des CHRS** ; désormais, l'hébergement d'urgence par ces structures doit garantir « la sécurité des biens et des personnes » et prendre en compte, « de la manière la plus adaptée possible, les besoins de la personne accueillie, notamment lorsque celle-ci est accompagnée par un animal de compagnie ».

En 2018, cette volonté a été réaffirmée par le Plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme 2018-2022.

Ce plan s'articule autour de 5 priorités :

- Produire et mobiliser plus de logements abordables et adaptés aux besoins des personnes sans domicile
- Promouvoir et accélérer l'accès au logement et faciliter la mobilité résidentielle des personnes défavorisées
- Mieux accompagner les personnes sans domicile
- Prévenir les ruptures dans les parcours résidentiels et recentrer l'hébergement d'urgence sur ses missions de réponse immédiate et inconditionnelle
- Mobiliser les acteurs et les territoires pour mettre en œuvre le principe du logement d'abord

2.1.2 – Du Centre maternel

Les Centres Maternels sont également soumis à la Loi 2002-2 et ses différents décrets et circulaires y compris l'obligation d'évaluation.

Les missions des Centres Maternels ont été définies initialement par la circulaire du 23/01/1981. Elles s'inscrivent dans les missions obligatoires de protection de l'enfance, qui relèvent de la compétence des Conseils Départementaux depuis la loi de décentralisation (1986).

La loi du 14 mars 2016, vise à compléter la loi du 5 mars 2007 réformant la Protection de l'Enfance. Elle propose deux grands axes : une meilleure prise en compte des besoins de l'enfant vers plus de protection et de stabilité dans le parcours de l'enfant et du jeune adulte, et l'amélioration de la gouvernance nationale et locale de protection de l'enfance, pour une politique publique décloisonnée et transversale.

Le Centre Maternel « La Chaumière » s'inscrit dans le schéma départemental en matière de Protection de l'Enfance du Conseil Départemental 13 2010-2014 qui rappelle que les accueils en Centre Maternel ont pour but « de rompre l'isolement, de bénéficier d'une aide éducative globale et de favoriser l'autonomie et l'élaboration d'un projet d'insertion ». Par ailleurs, quatre grandes orientations définissent ce même schéma pour la période 2016-2020 :

- Consolider et mettre en cohérence la politique de prévention menée en faveur des familles ;
- Clarifier l'organisation départementale et adapter les pratiques en matière de repérage des situations de danger ;
- Adapter les modes d'accompagnement en protection de l'enfance aux besoins des enfants et des familles ;
- Renforcer la continuité et la cohérence des parcours en protection de l'enfance.

2.1.3 – L'accueil des personnes dans les établissements sociaux et médico-sociaux

L'accueil des personnes dans les établissements sociaux et médico-sociaux est encadrée par deux textes :

- La Circulaire DGCS/SD2A n°2011-282 du 12 juillet 2011 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance, au développement de la bientraitance dans les établissements et services sociaux relevant de la compétence des services déconcentrés de la cohésion sociale et à la compétence de l'Etat dans le département au titre de la protection des personnes.
- L'arrêté du 28/12/2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales.

2.2 – LES MOYENS MATERIELS ET FINANCIERS DU CHRS/CENTRE MATERNEL

2.2.1 – Le budget

Le CHRS est financé par une dotation globale de fonctionnement de la Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRDJSCS) – Direction Départementale Déléguée 13 (DDD 13) fixée chaque année pour une activité de 47 500 journées, versée mensuellement sous forme de « 12èmes ».

Pour le Centre Maternel : la facturation mensuelle est faite au Conseil Départemental en fonction des places occupées (34 maximum + 2 places d'urgence) selon une dotation globalisée, fixée chaque année.

La participation financière des résidant(e)s aux frais de séjour et d'hébergement, est fixée selon un barème préfectoral prenant en compte les services offerts, la composition et les ressources de la famille accueillie. L'allocation logement familiale CAF est versée pour l'ensemble des familles accueillies, sous réserve de leurs droits à des prestations.

2.2.2 – Les Priorités de dépenses

Les priorités de dépenses sont choisies en fonction :

- Du projet d'établissement,
- De la montée en puissance des dépenses obligatoires concernant la sécurité,
- De la prise en compte des demandes des résidant(e)s faites par l'intermédiaire du CVS.

2.2.3 – Responsabilisation du personnel

Outre l'information du Comité Social Economique, la Direction fait le choix de **communiquer à l'ensemble du personnel**, le contexte financier et celui des politiques publiques par l'intermédiaire de réunions générales.

2.3 – L'INSCRIPTION DE L'ETABLISSEMENT DANS SON ENVIRONNEMENT

2.3.1 – L'implantation géographique

La Roque d'Anthéron fait partie du territoire du Pays d'Aix de la Métropole Aix-Marseille Provence. Cette dernière aide au développement de services décentralisés diminuant l'écart entre zones urbaines et zones rurales. Notamment, en ce qui concerne les transports, le territoire du Pays d'Aix offre des tarifs très avantageux et un réseau efficace en particulier vers Aix en Provence.

Les personnes accueillies expliquent que l'environnement est moins anonyme qu'en ville, qu'il possède une dimension plus humaine dans le sens où les risques sont moindres. Ainsi ont-elles souvent la préoccupation de protéger la socialisation de leurs enfants. 82% des résidant(e)s expriment leur satisfaction de vivre en milieu rural⁶.

⁶ Résultats de l'enquête de satisfaction 2017 des résidant(e)s du CHRS/Centre maternel

2.3.2 – Partenariats pour les projets personnalisés des familles

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 résidant(e)s de « La Chaumière », et un Accueil Collectif de Mineurs (ACM) où sont accueillis les enfants des résidant(e)s.

2.3.3 – Insertion de l'établissement en réciprocité avec le contexte territorial

L'établissement est connu dans le département et reconnu notamment pour son outil d'évaluation des compétences sociales qui renforce l'**accompagnement global** de la personne ainsi que pour ses **possibilités d'accueil de situations complexes**. Les partenaires nous les adressent en raison de la présence d'une équipe pluridisciplinaire, qualifiée présentant des spécificités dans tous les domaines de l'accompagnement social.

L'établissement a toujours fait le choix de s'adapter à l'évolution des besoins en proposant de nouvelles réponses en collaboration avec nos autorités de contrôle. Pour exemple, nous recevons des couples avec enfant(s), des familles nombreuses. Ou encore, nous avons également développé différentes prestations liées à l'accompagnement vers et dans le logement telles que les « prestations variables », l'accompagnement Dans le logement, pour, par la suite, nous engager dans la mise en œuvre de l'accompagnement Hors les murs depuis 2016.

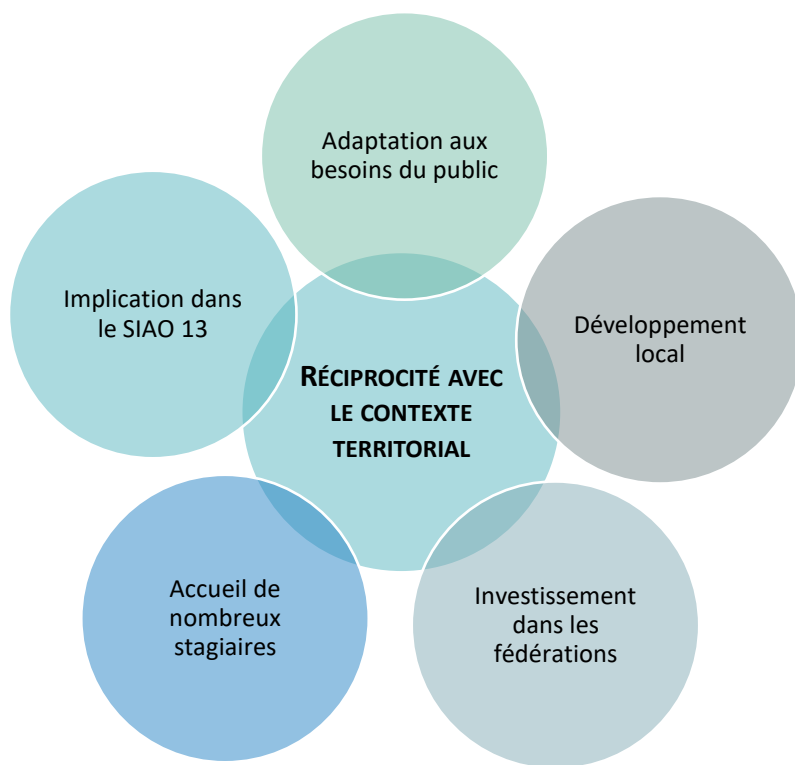
Il contribue au développement local en :

- ⇒ générant des emplois au niveau de la commune (27% des salariés y habitent)
- ⇒ faisant travailler les commerces et les entreprises du territoire,
- ⇒ contribuant au maintien de classes dans les écoles de la Roque d'Anthéron,
- ⇒ participant au financement de la crèche associative de la Commune,
- ⇒ proposant des actions autour du thème de la parentalité, telles que le LAEP (Lieu d'Accueil Enfants-Parents),
- ⇒ ouvrant notre atelier AVA et l'auto-école associative sur l'extérieur, notamment en partenariat avec l'ESAT implanté sur la Commune. Par ailleurs, certaines entreprises basées à la Roque d'Anthéron sous-traitent des activités à l'atelier AVA.

La Chaumière est investie dans des instances régionales et nationales, à travers les Fédérations auxquelles l'établissement adhère : URIOPSS, FEHAP, FAS, COOPSOC.

Elle accueille de nombreux stagiaires, nous sommes sites qualifiants pour certaines formations du secteur social (éducateur spécialisé, CAFERUIS, ...).

Elle est impliquée dans le « Logement d'abord » et le SIAO 13. Depuis 2010, nous nous sommes fortement investis dans la mise en place et le fonctionnement des dispositifs AVDL et SIAO initiés par la DDD 13. Après avoir porté le poste de coordinateur AVDL, et avoir participé activement à la création d'un GCSMS pour gérer le SIAO 13, nous restons fortement impliqués dans le fonctionnement de ce dispositif.



III – 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,

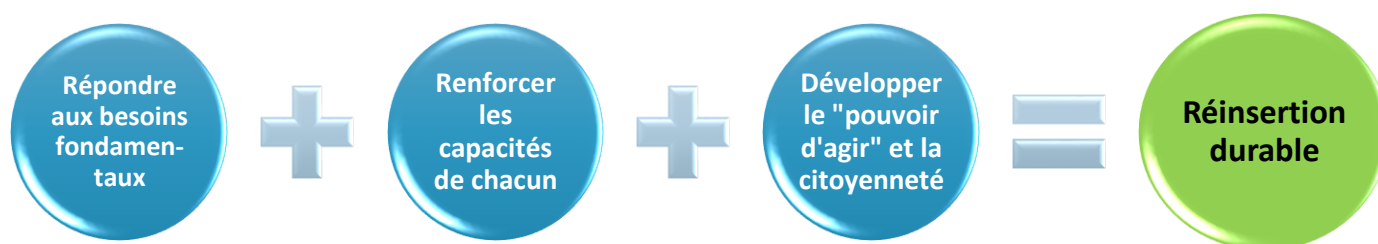
notre projet d'établissement se base sur des principes d'action, et se décline en objectifs généraux et opérationnels adaptés aux besoins des personnes. Des prestations spécifiques contribuent à la mise en œuvre des objectifs opérationnels.

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

3.1 – OBJECTIF GENERAL

Notre objectif général est de **Proposer un accompagnement global en vue d'une réinsertion durable**⁷

- 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.



⁷ 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)

3.2 – UN ACCOMPAGNEMENT GLOBAL PAR UNE EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

L'accompagnement global permet d'aborder systématiquement tous les domaines de la vie quotidienne avec plus ou moins d'intensité, quelle que soit la raison qui motive l'admission au CHRS/Centre maternel. Il est investi à partir d'informations partagées entre les professionnels et les personnes et également à partir d'un projet d'accompagnement personnalisé élaboré avec la personne qui se décline autour de différents domaines de la vie quotidienne, repères dans la vie de tout individu.

L'accompagnement global est réalisé par une équipe pluridisciplinaire afin de prendre en compte et relier entre elles toutes les dimensions de la personne. Chaque professionnel a le souci d'écouter la personne, de l'aider à trouver du sens et de cheminer avec elle, tout en se coordonnant avec les autres membres de l'équipe.

Ce travail pluridisciplinaire est une dimension indispensable à l'accompagnement global. Au-delà, de développer une complémentarité au sein de cette équipe, il permet un croisement des regards, une meilleure prise en compte des besoins, des savoir-faire des personnes dans leur singularité et leur complexité. Cette notion de pluridisciplinarité au CHRS/Centre maternel « La Chaumière » s'inspire d'une approche systémique principalement, mais s'alimente aussi régulièrement, en individuel ou en collectif, d'autres apports conceptuels, pédagogiques et éducatifs.

Cet accompagnement global nous permet également de répondre entièrement aux commandes de l'Etat en termes d'inconditionnalité de l'accueil, notamment concernant plus spécifiquement des personnes sans ressources et/ou non régularisées mais pour lesquelles des démarches administratives complexes permettent l'aboutissement de récépissés ou de titres de séjour et par conséquent l'accès à l'insertion durable.

La démarche de formation continue des salariés et l'expertise qu'ils acquièrent, en complémentarité de l'approche systémique, favorise la mise en valeur des compétences de la personne accompagnée. Ainsi, quelles que soient les approches utilisées, il est bien question que la personne accompagnée devienne actrice de son parcours. Pour cela, elle peut reconnaître et puiser dans ces propres compétences pour pouvoir progresser dans ses points de vigilance. L'apprentissage, l'expérience, les essais sont autant de moyens nécessaires à l'épanouissement et l'évolution de tout individu.



3.3 – RECIPROCITE ET COMPETENCES SOCIALES

Réciprocité et compétences sociales :
un regard partagé et global sur les personnes accueillies et leur entourage
pour accompagner le développement de leur autonomie.
Un concept, une démarche, un outil...

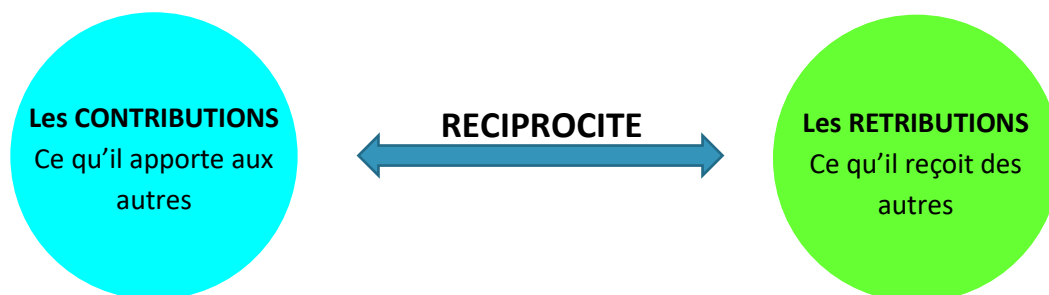
3.3.1 – Un concept

La notion de **compétence sociale**, traduit l'autonomie personnelle et sociale avec ses trois dimensions indissociables :

1. La compétence sociale est la capacité de chaque personne à gérer l'ensemble de sa vie quotidienne (sa santé, son travail, son logement, ses ressources, ses loisirs et ses relations...).
2. La compétence sociale dépend de qualités personnelles telles que la motivation, l'anticipation, le sens des responsabilités, l'image de soi, la maîtrise de l'espace, l'utilisation des acquis.
3. Elle dépend également de la qualité et de l'équilibre des interactions avec le milieu social (réciprocité). Concrètement cette réciprocité s'apprécie pour une personne à travers les contributions qu'elle apporte à son entourage et les rétributions dont elle est bénéficiaire en retour.

Depuis de nombreuses années, en collaboration avec le sociologue Jean-Marc DUTRENIT, nous avons développé **une théorie de la réciprocité.**

Chaque être humain est au centre d'un réseau de relations qui va dans deux sens :



Une personne est intégrée socialement lorsque les contributions et les rétributions sont nombreuses et équilibrées.

3.3.2 – Un outil pour soutenir une démarche

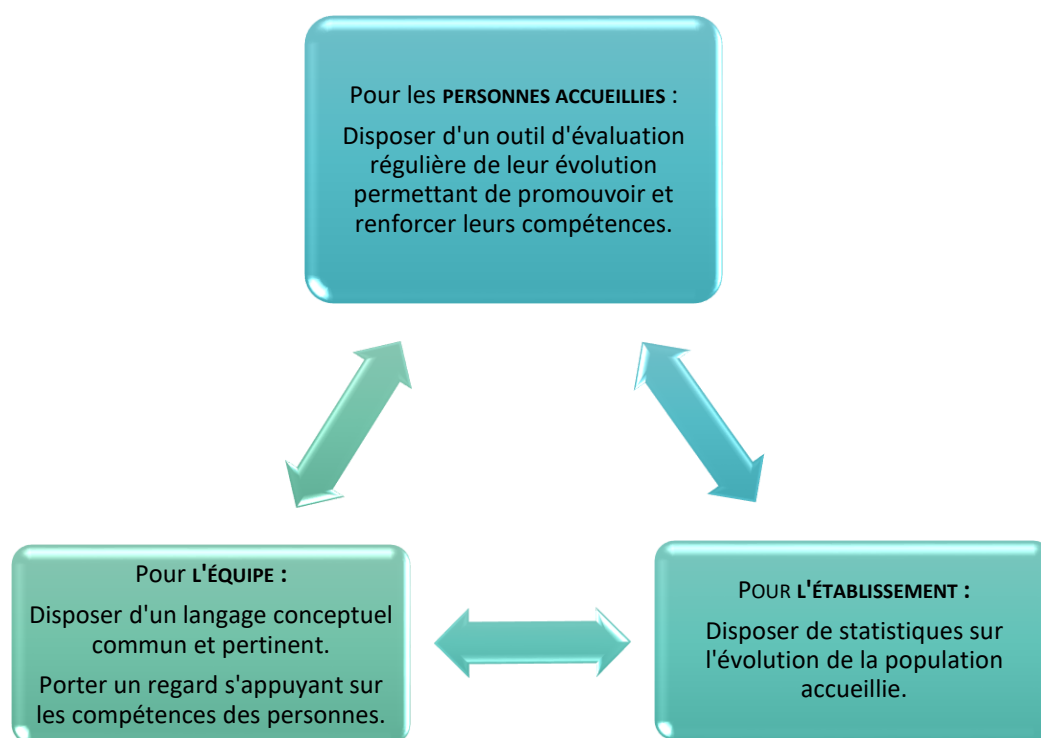
Le **Descripteur de Compétences Sociales⁸ (DCS)** est un questionnaire auquel la personne accueillie répond tous les six mois durant son séjour. Il permet d'identifier les compétences de la personne et les relations avec son entourage dans tous les domaines de la vie quotidienne.

Le CHRS/Centre Maternel « La Chaumière » a construit diverses versions de ce questionnaire, adaptées aux populations accueillies :

- DCS pour Adulte seul(e) avec enfant (majorité de la population accueillie), utilisé régulièrement depuis 1995. Ce questionnaire a été révisé pour la dernière fois en 2016.
- DCS pour Adulte vivant en couple, construit avec l'arrivée de cette nouvelle population en 2004/2005.
- DCS pour Adulte accompagné en Hors les murs, construit en avril 2018.
- DCS pour enfants (adaptés à 4 tranches d'âge à partir de 6 ans) utilisés au cas par cas selon les besoins des familles. Ils ont été construits en 2001/2002.

⁸ Voir « La compétence sociale, diagnostic et développement » de JM DUTRENIT L'Harmattan 1997

Le DCS présente un triple intérêt :



La théorie de la réciprocité souligne que, si les relations entre une personne et son entourage sont **nombreuses** (signe d'une bonne insertion), **équilibrées** (autant de contributions que de rétributions) et de **qualité** (surtout des relations positives et peu de négatives), alors la personne est autonome dans la société. Cela sous-tend qu'entourée et active, cette personne aura les ressources nécessaires pour prendre des décisions, les acter, voire chercher des solutions avec d'autres... L'isolement, le repli sur soi, le manque de confiance en soi sont autant de freins à l'épanouissement personnel et social.

3.3.3 – Les résultats

Les résultats permettent d'apprécier globalement le nombre et la qualité des interactions entre la personne et son entourage et de souligner ses points forts (du point de vue des domaines et des facteurs) afin de s'appuyer sur eux pour un projet personnalisé renforçant les compétences et la réciprocité.

3.4 – DES MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT COMMUNES

3.4.1 – La valorisation des forces

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 et à les mettre en avant. Elles sont particulièrement valorisées lors des réunions de projet notamment.

Néanmoins, cela va bien au-delà de cet outil et s'incarne dans la posture adoptée par les professionnels dans tous les espaces de l'établissement qu'ils soient individuels ou collectifs.

L'idée soutenue est bien que le renforcement des forces, de l'image que l'individu a de lui-même, rejaillisse sur un ensemble. Renforcer les points forts permet la progression dans des aspects à développer. Il s'agit de ne pas focaliser sur les problèmes, les difficultés, mais bien d'apporter une réponse globale favorisant une image de soi revalorisée et fortifiée.

Propres à chacun(e), la perception et l'intégration de ses forces consolident la confiance, la responsabilité, nécessaire dans toute démarche de développement personnel. Les différentes méthodes utilisées dans l'accompagnement proposé à La Chaumière sont en cohérence avec cette approche.

3.4.2 – Le Collectif, un outil au service de l'individuel

L'arrivée dans l'établissement peut paraître difficile compte tenu de la situation des personnes (départs précipités du logement, parcours d'errance, etc.) et également de la taille de la collectivité. Les actions collectives permettent à ce moment-là de rompre l'isolement et de favoriser les relations, les connaissances.

Ainsi, la mise en œuvre d'actions collectives est favorisée au sein de l'établissement avec les personnes accueillies afin de renforcer leurs capacités à agir positivement et en réciprocité. Par exemple, sont organisés des groupes d'échanges et de savoirs sur la prise en charge de leur santé ou leur bien-être, la gestion de ses ressources, la recherche de logement, ou encore l'organisation commune de projets collectifs (préparation de fêtes, etc.).

Différentes actions sont ainsi proposées au sein de l'établissement. Elles peuvent revêtir diverses finalités suivant les personnes. Chacun pouvant y puiser en fonction de ses besoins.

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

Les personnes accueillies témoignent régulièrement du gain de confiance en soi obtenu dans leur participation à ces espaces. Confiance en soi qui s'appuie sur l'apprentissage de la prise de parole et également sur la mutualisation de leurs compétences et le partage de leurs expériences et savoir-faire.

Ces compétences ainsi développées viendront nourrir les parcours individuels et la réalisation des projets personnalisés.

3.4.3 – Des modalités d'accompagnement transversales et complémentaires

Les modalités d'accompagnement, décrites ci-dessous, se retrouvent dans différentes instances de l'accompagnement, qu'elles soient individuelles ou collectives.

Analyse du système de valeurs	<ul style="list-style-type: none"> • Discussions, dialogues sur les avantages et inconvénients des choix possibles dans les différents domaines de la vie quotidienne
Médiations relationnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en relation avec des personnes ou services extérieurs à l'établissement
Contractualisation	<ul style="list-style-type: none"> • Engagement réciproque écrit ou oral
Apprentissage	<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.

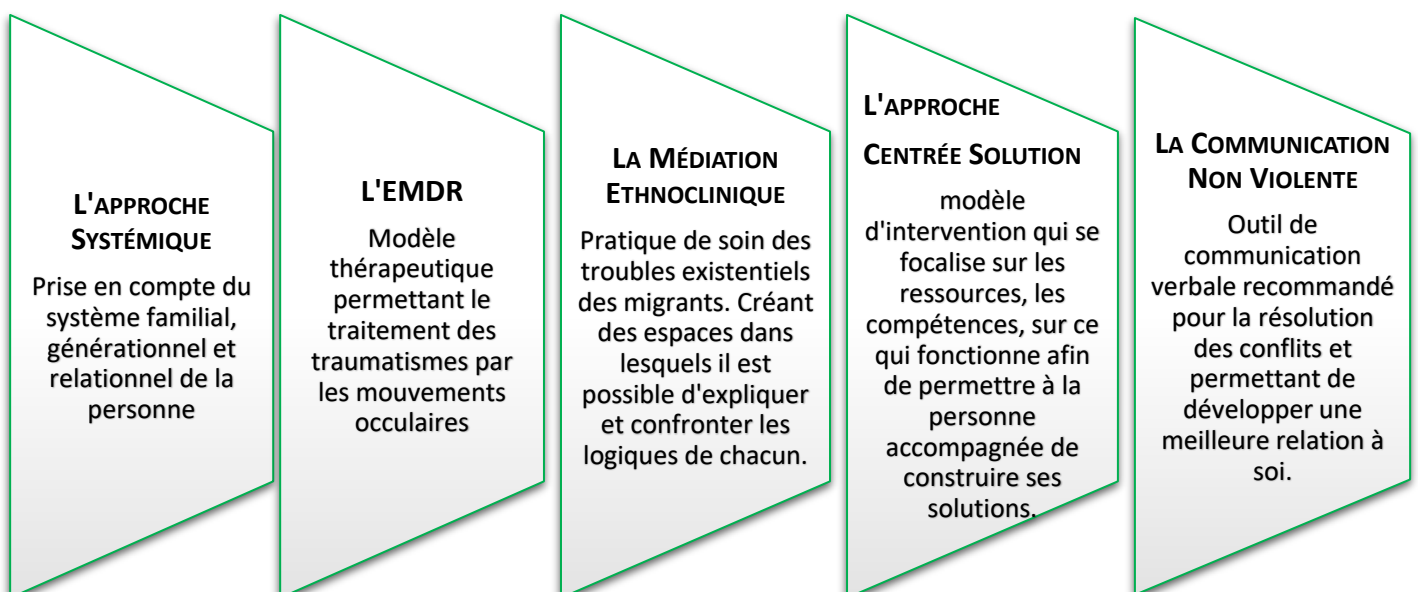
Au niveau individuel, on les retrouve dans l'ensemble des entretiens et échanges entre professionnels et personnes accueillies que ce soit de manière formelle ou non. L'importante collectivité, propre à l'établissement, favorise les rencontres et donc les échanges qui en découlent.

Au niveau collectif, il s'agit de différents groupes, obligatoires ou non, qui sont organisés tout au long de l'année tels que les groupes d'échanges et de savoirs, les groupes de paroles, les groupes de communication non-violente et toutes les instances de participation des personnes.

3.4.4 – La maîtrise de plusieurs méthodes et outils

Différentes méthodes et outils ont été choisis pour leur pertinence au regard des problématiques rencontrées. Ils 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 (approche systémique, EMDR, médiation ethnoclinique, approche centrée solution, communication non-violente).

En complémentarité, une association solidaire propose des séances d'Ostéopathie aux personnes accueillies chaque semaine. L'Ostéopathie est un traitement manuel consistant à apporter une compréhension globale du patient, à prévenir, diagnostiquer et traiter des dysfonctions de la mobilité des tissus du corps humain susceptibles d'en altérer l'état de santé.



3.4.5 – Un travail sur nos postures professionnelles

Un travail permanent sur nos postures professionnelles est mené. Il s'agit de les affiner, les (re)questionner et/ou les (ré)adapter de manière à répondre au plus près des besoins des personnes accueillies, et de donner du sens aux actions sans négliger d'informer et d'associer les familles. « Faire pour » la personne seulement lorsque cela est strictement nécessaire, mais « faire avec » elle, évaluer ses compétences puis montrer, faire faire, et remédier si nécessaire. Il s'agit d'un processus d'autonomisation progressif avec des allers-retours essais/erreurs.

Par ailleurs, l'équipe éducative bénéficie de réunions d'analyse des pratiques professionnelles avec une intervenante extérieure. Elles permettent de donner du sens et de la cohérence à l'ensemble des acteurs en intégrant leurs différents points de vue.

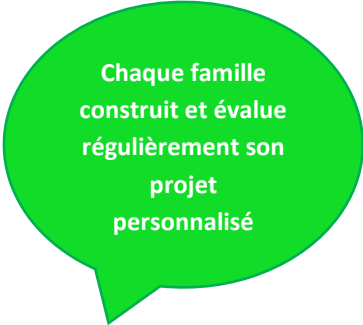
Colloques et formations sont également favorisés de manière à enrichir nos pratiques, à s'approprier de nouveaux concepts, toujours dans le sens du développement des compétences des professionnels. Les formations communes à l'ensemble du personnel des trois établissements : éducatifs, services administratifs et généraux, sont également favorisées. Ainsi, tous les professionnels présents en 2018 ont été sensibilisés à la Communication Non Violente. D'autre part, l'équipe éducative formée à l'approche centrée sur la solution est régulièrement sensibilisée à l'approche systémique. Elle a par ailleurs bénéficié de formation sur l'impact des violences intrafamiliales.

Ces formations régulières nous permettent de continuer à nous adapter aux besoins des familles et à leur projet personnalisé, ainsi qu'à mieux appréhender la gestion d'un collectif souvent en résonance avec notre société, notamment sur la question de la gestion de la violence.

3.5 – UN PROJET PERSONNALISE REEVALUE REGULIEREMENT

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.

Ainsi, chaque famille construit et réévalue régulièrement son projet avec les professionnels travaillant avec elle. Il s'agit d'évaluer l'accompagnement en cours, l'évolution de la situation, de recueillir les souhaits de la famille, d'aborder toutes les questions relatives à son accompagnement. En fonction des échanges, des pistes de travail sont élaborées ensemble, donnant finalement lieu à la formalisation du projet personnalisé.



Chaque famille construit et évalue régulièrement son projet personnalisé

L'accompagnement personnalisé de chaque membre de la famille accompagnée fera appel aux principes et outils décrits ci-dessus selon les besoins identifiés.

3.6 – 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.

Suite à l'évaluation externe qui a eu lieu fin 2014, il était préconisé, entre autre, de réfléchir à « un projet de l'enfant ». Cependant au regard de la dimension familiale, systémique et du rôle fort que porte l'établissement en terme de soutien à la fonction parentale, le parti a été pris de s'orienter vers la place de l'enfant dans le projet de sa famille.

L'établissement ne peut faire l'impasse sur le soutien et l'accompagnement des enfants et adolescents présents, sur le fait de les penser en tant qu'individu avec des besoins spécifiques. Pour cela, en parallèle du pôle parentalité, à l'intérieur de l'équipe pluridisciplinaire, il existe une équipe « enfance » et « petite enfance ».

Ces dernières 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 Enquête de satisfaction spécifique aux enfants à partir de 4 ans
- Une Grille d'observation du jeune enfant jusqu'à 3 ans et des compétences parentales
- Un Protocole de la parole de l'enfant pour la prise en compte et le traitement de leur parole concernant des mauvais traitements qu'ils auraient pu subir de la part du ou des parent(s) avec lequel (lesquels) l'enfant est hébergé dans l'établissement.
- Des Groupes de parole enfants et parents-enfants
- Un livret d'accueil de l'enfant co-construit avec les résident(e)s adultes et enfants.
- Différents DCS adaptés aux âges des enfants. Ils permettent aux enfants de prendre conscience de leurs compétences, de les faire valoir auprès de leur parent mais aussi de verbaliser la manière dont ils ont besoin d'être soutenus et aidés.

En affinant et en croisant les regards, les équipes ciblent davantage les actions éducatives, ludiques, psychologiques à développer spécifiquement pour chacune des familles. C'est au travers d'espaces différents et complémentaires que nous conjuguons nos savoir-faire.

Dès l'arrivée des familles, un « panier d'accueil » est déposé dans les studios et comprend des crayons de couleurs, une peluche, un cahier et un jeu de cartes pour les plus grands. Cette attention de bienvenue, agrémentée par la remise du « livret d'accueil enfant » par le référent, permet à l'enfant de se sentir attendu dans son nouveau lieu de vie. Un référent parentalité est nommé pour ne pas perdre de vue, dès le démarrage de l'accompagnement, la place de l'enfant. Cela facilite aussi la possibilité de mettre des mots sur une situation complexe, inattendue pour certains, et pouvant être vécue par les plus grands comme un véritable déracinement.

Si l'accompagnement à la parentalité nécessite des interventions à domicile (autour de l'apprentissage de gestes de la vie quotidienne par exemple), il oblige aussi à se mettre en lien avec des partenaires extérieurs comme les écoles, collèges, crèches, associations de loisirs, etc.

Ce travail en partenariat nous permet de faciliter l'accueil et l'accompagnement des enfants dans les lieux de socialisation qu'ils fréquentent, et de favoriser les relations, les échanges entre ces institutions et les familles.

Dans ce cadre-là, le pôle parentalité travaille en étroite collaboration avec l'ACM « Les Cordelles », le LAEP « La Sarabande » et la crèche « Les Colibris ». Les animateurs permanents de l'ACM participent aux réflexions et actions de l'équipe Enfance. Leur connaissance des enfants, de leurs compétences mais aussi de leur mode de relation aux autres, de leur rapport au cadre, de leur capacité à parler de leurs ressentis, à exprimer leurs besoins, est un soutien précieux pour l'équipe éducative qui peut ajuster ses interventions grâce aux informations fines et actualisées de l'équipe d'animation. Par ailleurs, des rencontres régulières ont lieu avec la crèche et les différentes écoles et collèges fréquentés par les enfants.

Ces repérages et les échanges réguliers entre les équipes éducatives et ces partenaires permettent d'affiner l'accompagnement, de détecter rapidement les besoins spécifiques tels que l'orthophonie, la psychomotricité, le soutien thérapeutique, etc.

Ce partenariat privilégié nous permet également de faciliter les relations des parents avec les institutions, de prendre le temps d'expliquer les règles, les attendus comme pour les écoles par exemple. Les parents peuvent faire l'apprentissage de leur mise en relation avec des professionnels prenant en charge leur enfant.

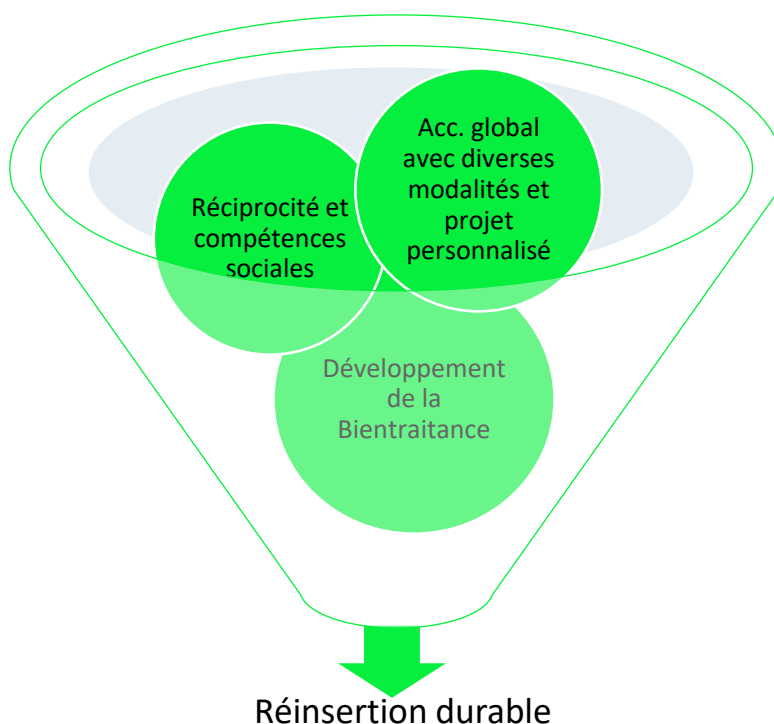
3.7 – LE DEVELOPPEMENT DE LA BIENTRAITANCE

Cette déontologie partagée par l'ensemble des personnels de l'établissement repose notamment sur :

- Le respect des personnes accueillies et des salariés
- La prise en compte de la parole de la personne accueillie
- Le refus de toute forme de violence et maltraitance
- La cohérence du travail en équipe y compris interservices
- Le respect des lois et de la réglementation
- Le développement d'une éthique partagée dans le respect des codes de déontologie⁹
- Le respect de la confidentialité dans le cadre de la loi et du secret professionnel partagé.
- L'inconditionnalité de l'accueil : principe vers lequel l'établissement veut tendre autant que possible tout en préservant l'équilibre de la collectivité

Cette déontologie partagée vient renforcer la cohérence de l'ensemble de l'établissement autour de l'accompagnement des personnes accueillies et est régulièrement ré-abordé avec l'ensemble du personnel.

Ainsi, 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.



⁹ 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.

IV – LES PROFESSIONNELS DE L'ETABLISSEMENT



4.1 – ORGANIGRAMME

L'établissement fonctionne 365 jours par an.

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.

Il est composé de :

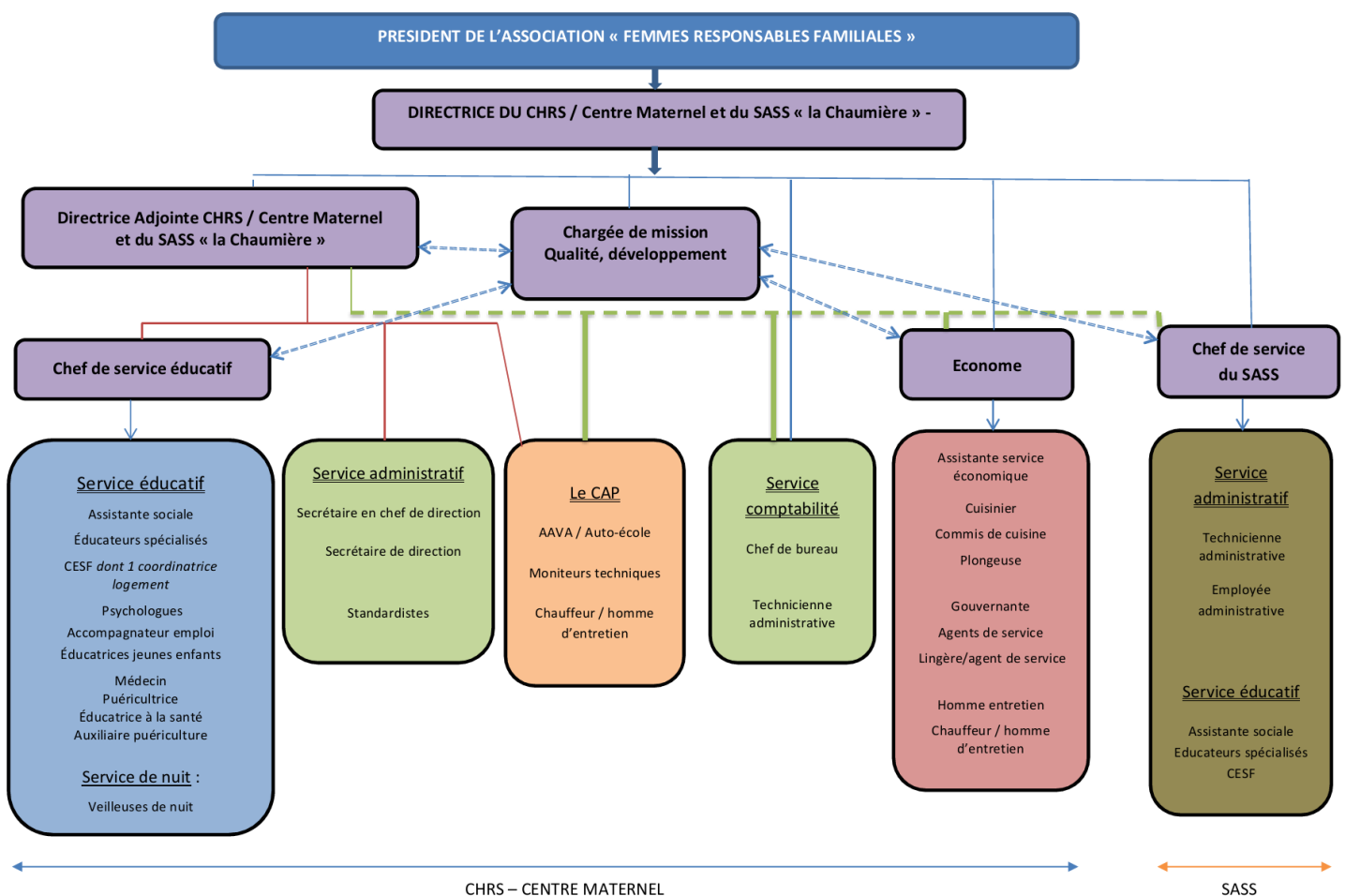
- 5 cadres (9%)
- 6,5 personnels administratifs (12%)
- 14,5 personnels des services généraux (26%)
- 26,53 personnels éducatifs pluridisciplinaires (48%)
- 2,5 personnels de nuit (5%)

Des fiches de poste ont été rédigées pour toutes les fonctions exercées au sein de l'établissement.

L'équipe pluridisciplinaire regroupe l'ensemble des personnels éducatifs au sens large.

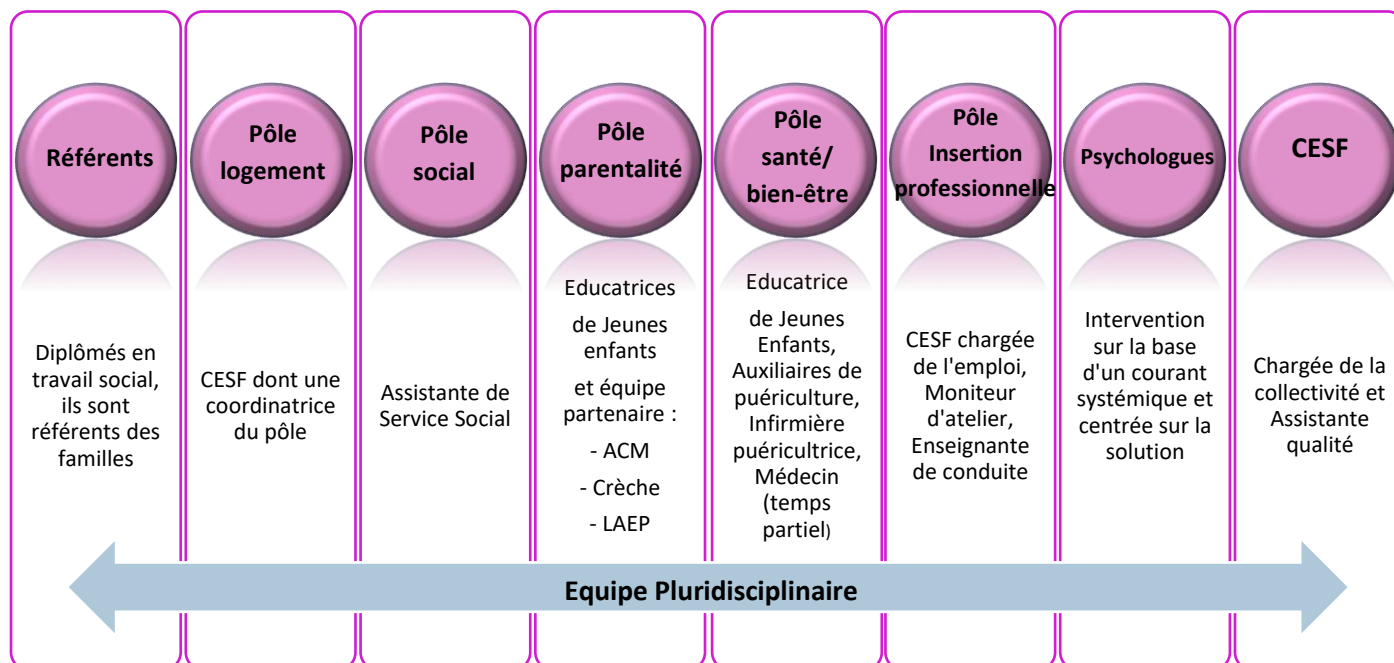
Les services administratifs et généraux assurent la bonne marche matérielle de l'établissement. Ils ont également un rôle éducatif à assurer par leur proximité avec les résident(e)s.

Dans chaque fiche de poste est précisée la responsabilité des salariés en matière de protection de l'enfance.



4.2 – LES POLES 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.

4.3 – LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET LA COOPERATION INTERSERVICES

4.3.1 – Le Développement des compétences professionnelles

La pluridisciplinarité est une volonté affirmée afin de mettre en œuvre un accompagnement global. Le recrutement de l'équipe éducative vise uniquement des personnes qualifiées en travail social.

La direction veille à renforcer **la qualification des professionnels** par des formations adaptées à l'établissement, telles que la sensibilisation à la Systémie, la certification des psychologues à l'utilisation de l'outil EMDR, la médiation ethnoclinique, l'initiation à la Communication Non Violente pour l'ensemble du personnel, et à intégrer les services généraux dans la mission éducative globale.

Le protocole de formation prévoit de rechercher un équilibre entre tous les services dans **les plans de formation**. Les formations concernant la sécurité sont également montées en puissance, en raison des contraintes réglementaires fortes dans ce domaine.

La direction n'hésite pas à aller au-delà du plan de formation obligatoire dans la mesure de ses moyens, afin de favoriser l'information (accès à une bibliothèque professionnelle, accès internet pour tous) et la formation (journées, colloques, congrès...) ou encore la santé ou la sécurité du personnel (Prévention routière).

Les entretiens du personnel, mis en place depuis 2008 permettent un échange formalisé entre direction et salarié ainsi que l'identification des besoins et des attentes de chacun en matière de formation.

Le personnel a la possibilité d'être **auteur et acteur de projets** (théâtre, action humanitaire au Tchad, chorale...).

L'établissement a une politique de valorisation du personnel qui se traduit par un plan de formation dynamique.

4.3.2 – L'Instance de représentation du personnel

Le Comité Social et Economique (CSE) remplace les représentants élus du personnel dans l'entreprise. Il fusionne l'ensemble des Instances Représentatives du Personnel (IRP), Délégués du Personnel (DP), Comité d'Entreprise (CE) et Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT).

Constitué d'un représentant titulaire et d'un suppléant pour le collège Cadres et agents de maîtrise et deux titulaires et un suppléant pour le collège Employés, il se réunit une fois tous les deux mois suite aux dernières élections.

Les élus, dont le mandat dure 4 ans, jouent leur rôle d'information des salariés et des recueils de leurs demandes. La direction a le souci d'optimiser les conditions de travail en donnant les moyens d'accomplir les missions, et de donner un cadre de travail approprié, respectueux de la sécurité et des différentes réglementations et en favorisant souplesse et convivialité.

4.4 – LES MODES DE COMMUNICATION INTERNES ET EXTERNES

4.4.1 – La communication externe à nos partenaires/financeurs

Pour organiser et faciliter les comptes-rendus à nos financeurs et partenaires, l'établissement entretient un parc informatique avec logiciels et tableaux de bord (budgets, comptabilité, statistiques sur la population accueillie). Ces outils contribuent à faciliter à la fois le pilotage de l'établissement et la communication externe.

4.4.2 – La communication interne

Elle est facilitée par des outils tels qu'Internet et intranet accessibles à la majorité du personnel, téléphones portables internes, fax, vidéoprojecteur et par l'organisation de réunions :

- *Réunions de service (trimestrielles pour les services généraux et quotidiennes pour l'équipe éducative)*. Afin de favoriser la cohérence nécessaire aux actions menées, chaque service bénéficie de réunions régulières.
- *Réunions Interservices (trimestrielles)*. Ces réunions ont lieu une fois par trimestre afin de fluidifier les informations et pratiques entre équipes des services généraux, administratifs et équipes éducatives.
- *Réunions Générales (2 fois par an)*. La Direction informe l'ensemble des salariés sur les projets en cours et à venir et également sur le contexte financier et social.
- *Réunions de Direction (2 fois par mois)*. Réunions des cadres des trois établissements.

4.4.3 – La confidentialité

Tout le personnel de l'établissement est soumis **au secret professionnel** ; cependant, la notion de secret partagé limité à l'équipe éducative pluridisciplinaire élargie est précisée dans le règlement intérieur du personnel. Le secret médical s'impose aux personnels de santé, aux psychologues.

V – LE PUBLIC ACCUEILLI



5.1 – LES CARACTERISTIQUES DU PUBLIC

5.1.1 – Des besoins reconnus dans nos domaines d'intervention

La région PACA demeure la 3^{ème} région de France la plus touchée par le Chômage et la pauvreté. En juin 2018, les personnes bénéficiant du RSA sont toujours plus nombreuses qu'au niveau national, tout comme les bénéficiaires de la CMU-C.

Les mères de familles monoparentales sont particulièrement plus frappées par le chômage en PACA qu'au niveau national. Vivre et assurer seul la charge de ses enfants, même temporairement, a de nombreuses conséquences sur les conditions de vie des familles. Les difficultés financières et organisationnelles rendent ces parents, en particulier les femmes concernées, plus fragiles sur le marché du travail et les exposent davantage au risque de pauvreté. (INSEE Analyses – N°26).

Les familles monoparentales sont particulièrement exposées à la précarité monétaire. En PACA, une sur trois vit sous le seuil de pauvreté. Dans les Bouches du Rhône et en Vaucluse, la monoparentalité est particulièrement fréquente et les familles monoparentales vivent plus souvent qu'ailleurs sous le seuil de pauvreté. (INSEE Flash – Provence Alpes Côtes d'Azur – n°32).

La région Provence-Alpes-Côte d'Azur fait partie des territoires qui connaissent la situation la plus critique en matière de réponse, aussi bien quantitative que qualitative, aux besoins en logements des ménages. La région est ainsi soumise à une très forte tension du marché du logement, la deuxième plus importante juste après l'Île-de-France.

5.1.2 – La population accueillie au CHRS/Centre maternel

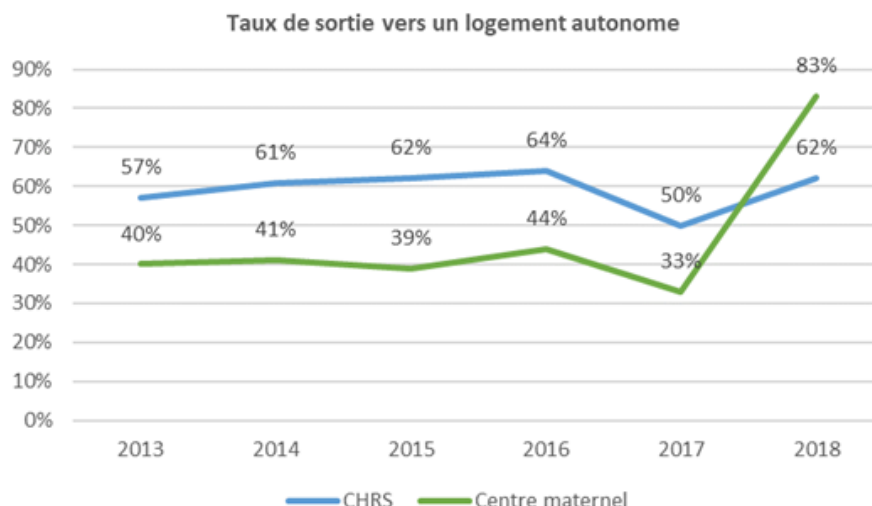
Le CHRS/Centre Maternel est en mesure d'accueillir 64 familles simultanément. Entre 2013 et 2018, il a accueilli, en totalité, 1 054 personnes.

CHRS	Centre maternel	TOTAL
214 familles accueillies dont 28 couples	87 familles accueillies 87 adultes et 110 enfants	364 familles accueillies Soit 394 adultes et 660 enfants
244 adultes et 474 enfants	Pour l'urgence : 63 familles accueillies 63 adultes et 76 enfants	1 054 personnes
	150 adultes et 186 enfants	

98% des familles accueillies viennent des Bouches du Rhône. Si durant de nombreuses années la majorité des personnes provenaient de Marseille, aujourd'hui, elles ne sont plus que la moitié accueillie au Centre maternel à en venir et pour les personnes accueillies au CHRS, elles ne représentent plus qu'un tiers.

Les familles vont séjourner en moyenne une année. Ce sont les familles cumulant le plus de difficultés qui restent le plus longtemps notamment pour des questions de régularisation administrative.

Le taux de sortie vers un logement autonome s'élève à :



Caractéristiques de la population accueillie :

Le point commun de ces familles demeure dans le fait qu'elles 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 ». Quelques chiffres permettent de cerner leurs principales difficultés :

Entre 2014 et 2018, en moyenne :

- 71% 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.
- 38% des adultes n'ont aucun revenu à leur arrivée (32% pour les personnes accueillies au CHRS et 44% pour les personnes accueillies au Centre maternel).
- 12% des familles n'ont aucune couverture sociale (13% du CHRS et 12% du Centre maternel)
- 41% des adultes n'ont aucune expérience professionnelle (32% pour le CHRS et 44% pour le Centre maternel). Quand les personnes ont de l'expérience, celle-ci se concentre surtout sur des emplois précaires.
- 24% des adultes sont étrangers avec un récépissé de première demande de carte de séjour ou en attente de récépissé (18% pour le CHRS et 30% 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.

En 2018, 67% des femmes présentes ont été victimes de violence à un moment donné de leur parcours. 3% bénéficiaient d'une mesure de protection.

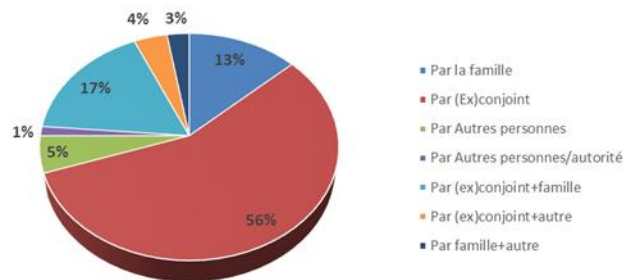
Dans 77% des cas, l'(ex)conjoint en était l'auteur et pour 30% des situations de violence, la famille, qu'il s'agisse de celle d'origine ou non, en était l'auteur, qu'elle soit associée ou non à l'ex-conjoint.

67% des enfants présents en 2018 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, tant sur un plan psychique, psycho-moteur, affectif, émotionnel... Et ce d'autant plus qu'il est soumis longtemps aux violences.

16% des familles accueillies bénéficiaient d'une mesure liée à la protection de l'enfance à leur arrivée. Par ailleurs, ces dernières années, l'établissement a accueilli des familles dont les enfants présentaient des pathologies lourdes associées à des situations de handicap.

Ainsi, les personnes victimes de violences, et notamment de violences conjugales, constitue une grande partie du public accueilli. Sur les dernières années, nous constatons des situations qui se complexifient par le cumul de problématiques.

Répartition des auteurs de violences subies par les personnes présentes en 2018 dans l'établissement



5.1.3 – Les besoins du public accueilli

Les besoins en matière d'accompagnement sont identifiés au vu des caractéristiques de la population et de son évolution :

- Besoin d'hébergement : priorité donnée à la stabilité.
- Besoin de mise en sécurité, particulièrement pour les personnes victimes de violences conjugales.
- Besoin de dénouer les difficultés vécues dans la relation parents-enfants après repérage de ces difficultés avec le service social.
- Besoin d'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.
- Besoin d'entreprendre ou de suivre des soins, d'accompagnement à la prévention, à l'hygiène et à l'alimentation.
- Besoin d'apprendre à sortir de la crise, à se protéger, et à traiter des problèmes psychologiques plus anciens.
- Besoin de faire valoir leurs droits, de les maintenir, et de connaître leurs devoirs.
- Besoin d'apprendre à gérer un budget et à économiser en vue de la sortie de l'établissement.
- Besoin de (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.
- Enfin, besoin d'accéder à un logement pérenne.

5.2 – 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 préaccueil réalisé dans l'établissement permet de vérifier la pertinence de l'orientation et la motivation de la personne. 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.

L'accueil d'une nouvelle famille est préparé matériellement et administrativement. La famille est accueillie par le futur référent. Elle fait la connaissance des différents services et s'approprie progressivement le règlement de fonctionnement. A un mois de séjour, elle a un rendez-vous avec la chef de service au cours duquel le contrat de séjour est signé, définissant ainsi les premières pistes de travail de collaboration.

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

PROCEDURE D'ADMISSION

RECEPTION DE LA DEMANDE	<p>Pour le CHRS : logiciel SI-SIAO Pour le Centre maternel : Appel d'un travailleur social ou de la personne elle-même Vérification de l'admissibilité <i>Secrétariat</i></p>
TRAITEMENT DE LA DEMANDE	<p>Appel téléphonique à la personne Demande de renseignements <i>Secrétariat</i> Entretien de préaccueil : Recueil des attentes, besoins, évaluation de la situation, présentation du fonctionnement de l'établissement <i>Assistante de Service Social</i></p>
DECISION D'ADMISSION	<p>Commission d'admission <i>Chef de Service, Directrice adjointe, Assistante de Service Social, Secrétaire de Direction, Référent</i> Désignation d'un référent de l'équipe restreinte <i>Directrice Adjointe ou Chef de service</i></p>
DECISION POSITIVE : Accueil au CHRS ou Centre maternel	<p>Préparation matérielle du logement <i>Secrétariat, Services généraux</i> Préparation administrative de l'arrivée <i>Secrétariat</i> Accueil de la famille Remise et explication du règlement de fonctionnement et du contrat de séjour <i>Référent</i> Signature du contrat de séjour et recueil des souhaits de la personne <i>Directrice Adjointe ou Chef de service</i> <i>Référent</i></p>
DECISION NEGATIVE : Orientation vers une autre structure	<p>Proposition d'orientation éventuelle <i>Secrétaire</i></p>

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.

5.3.1 – La Co-construction

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.

Comme il l’est décrit plus haut, outre l’obligation légale, l’établissement a depuis lors développé cette pratique jusqu’à la porter comme une valeur fondamentale de notre accompagnement.

La co-construction revêt plusieurs dimensions :

- *Une dimension individuelle* s’incarnant dans la réalisation des projets individualisés avec l’équipe pluridisciplinaire.
- *Une dimension citoyenne* en reconnaissant les personnes dans leur droit à construire leur propre projet de vie s’inscrivant dans une collectivité plus large.
- *Une dimension collective* s’appuyant sur la participation des personnes à la vie de l’établissement dans des instances formelles et informelles.
- *Une dimension de l’accompagnement proposé* qui s’appuie sur des méthodes mettant en avant l’expertise des personnes accueillies par l’approche centrée sur la solution. Elle s’inscrit dans une approche globale où la personne n’est pas réduite à sa problématique mais amenée à élaborer ses propres solutions.

En s’appuyant sur les groupes de parole et sur les groupes d’échanges et de savoirs, les personnes ont la possibilité d’apprendre à s’exprimer face à un groupe. Par ailleurs, la Communication Non Violente permet d’expérimenter une prise de parole liée à ses besoins et son état émotionnel. L’expression d’une demande en est alors facilitée.

Du côté des professionnels, il s’agit de faire preuve d’ouverture, d’être à l’écoute des participants, de rechercher, voire de susciter l’échange. La parole de l’Autre doit être entendue comme une source de changement potentielle et non comme un frein à une posture qui se limiterait à être purement « technique ».

Ainsi, la co-construction inclut les croisements d’une position d’expert des résident(e)s avec leurs compétences propres et celle des professionnels avec leurs connaissances spécifiques.

5.3.2 – Les droits

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 (compréhension, appropriation de la Charte et utilisation du règlement de fonctionnement comme support d’apprentissage des règles de vie en société).

Deux dossiers sont ouverts lors de l'admission :

Un dossier administratif tenu au secrétariat et accessible uniquement au personnel éducatif et à la personne elle-même (modalités précisées dans le règlement de fonctionnement). Tout écrit transmis à l'extérieur (notes préoccupantes, etc.) est lu aux personnes concernées avant l'envoi sauf en cas de restriction donnée par les services de justice. Ce dossier est par ailleurs informatisé et ses modalités d'accès sont identiques.

Un dossier médical est créé au service santé dont l'accès est limité uniquement à ce service.

5.3.3 – Les instances de participation

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.

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** est composé de membres de la direction de l'établissement, résident(e)s, personnel de la structure et membre du Conseil d'Administration. Il se réunit une fois par trimestre au minimum. Il est consulté sur toutes les questions concernant le fonctionnement de l'établissement.
- La **Commission des menus** est née suite à la décision de deux réunions de CVS du 18 décembre 2009 et du 26 février 2010. L'idée était de créer une nouvelle instance participative. Cette décision « de créer un groupe de réflexion autour de la cuisine collective » répondait à une volonté de l'équipe de direction d'« apporter des améliorations sur le service de cuisine collective, afin de répondre au mieux aux besoins des familles hébergées »¹⁰. Depuis, elle se poursuit.
- Les **CCPA et CCRPA** (Conseil Consultatif des Personnes Accueillies). Après avoir participé à l'expérimentation du Comité National de Lutte contre les Exclusions en 2010, l'établissement a favorisé la participation des familles au CCPA et CCRPA qui sont des instances portées par la Fondation de l'Armée du Salut avec le soutien de la DIHAL (Délégation Interministérielle pour l'Hébergement et l'Accès au Logement).
- La **Démarche d'Amélioration Continue et la révision des outils de la loi 2002-2**. A chaque refonte des documents officiels de la structure tels que projet d'établissement, règlement de fonctionnement, évaluation interne, évaluation externe, démarche d'amélioration continue... les résident(e)s sont sollicité(e)s et font partie de groupes de travail. Une procédure de suivi de la démarche d'amélioration continue a été conçue suite à l'évaluation interne de 2010. Elle prévoit la création d'un comité de suivi. Les personnes accueillies sont une ressource sur laquelle l'établissement peut s'appuyer pour débattre de ce qui doit être changé, échanger sur ce qui fonctionne ou évolue. Les groupes sont à chaque fois constitués de résident(e)s et de salariés de tous les services de l'établissement.
- **L'enquête annuelle de satisfaction**. Elle est réalisée chaque année depuis 2010 auprès de l'ensemble des résident(e)s présents à ce moment-là. Les personnes sont interrogées sur la qualité de la prise en compte de leurs droits, des prestations proposées mais aussi sur le regard qu'elles portent sur leur évolution personnelle vers davantage d'autonomie.

¹⁰ Compte-rendu du CVS du 18 décembre 2009

5.4. – LA PROTECTION DES PERSONNES

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

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

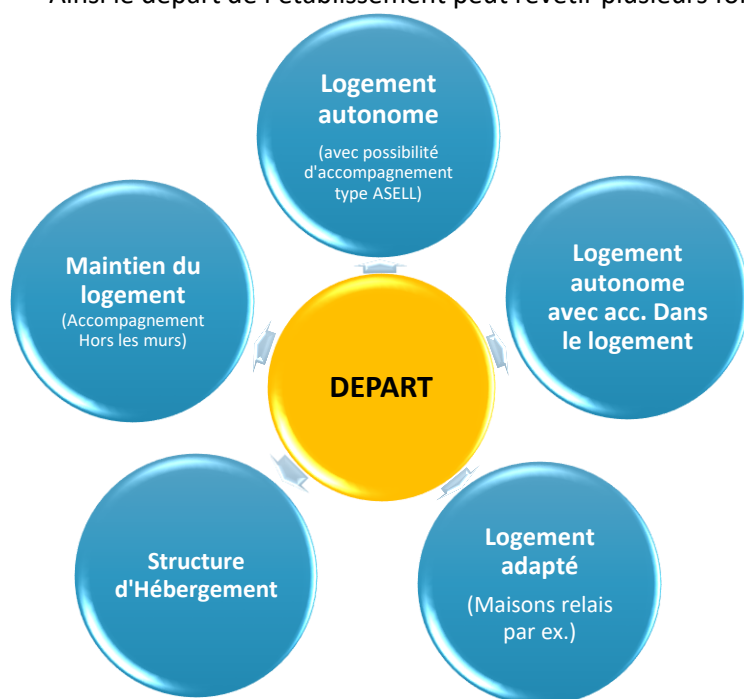
L'ensemble de l'équipe et notamment l'équipe éducative pluridisciplinaire est très vigilante et sensibilisée aux situations de violence chez les résident(e)s, que ce soit entre adultes, entre enfants et d'adulte vers un enfant. Nous sommes également très réactifs face aux signes avant-coureurs de violence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

5.5 – LE DEPART

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, ce qui peut prendre des formes diverses : achat de meubles, ouverture de compte, 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.

Les familles accueillies en CHRS qui en font la demande et après évaluation de l'équipe peuvent également bénéficier de l'accompagnement « Dans le logement » durant quelques mois (6 mois maximum) après l'obtention du logement pour consolider leurs acquis.

Ainsi 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, alerter ou signaler la situation auprès des services concernés.

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.

VI – 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 ou Dans le logement.

6.1 – UNE REPOSE AUX BESOINS FONDAMENTAUX

Répondre aux besoins fondamentaux	
Objectifs opérationnels dans les domaines d'intervention du référentiel national des prestations	Principaux moyens (prestations) mis en œuvre
<p>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.</p>	<p>64 logements dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 52 T1 en hébergement regroupé dont 2 T1 doubles ou communicants pour accueillir des grandes familles ▪ 5 T2 en hébergement regroupé pour les couples ▪ 5 T2 pour les prestations variables
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alimentation équilibrée, adaptée à l'âge, préparée ou crue ▪ Possibilité de colis alimentaires pour les personnes accompagnées en Hors les murs
<p>Protection : Développer la bienveillance, prévenir la maltraitance, et la violence</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accès réglementé dans l'établissement et dans les studios individuels. ▪ Personnel présent 24h/24. ▪ Formation de l'ensemble du personnel à la Communication Non Violente ▪ Groupes de Communication Non Violente
<p>Accès aux Droits : Faire un état des lieux, ouvrir, maintenir et faire respecter les droits de chaque personne accueillie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accompagnement par des travailleurs sociaux qualifiés s'appuyant sur des réseaux, partenaires administratifs et judiciaires, médiateurs, défenseur des droits, en fonction des besoins.

6.2 – LE RENFORCEMENT DES CAPACITES DES ADULTES

Renforcer les capacités des adultes	
Objectifs opérationnels dans les domaines d'intervention du référentiel national des prestations	Principaux moyens (prestations) mis en œuvre
<p>Accompagnement à la parentalité : Autant que possible¹¹, 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. ▪ Suivis par EJE, DCS pour enfants ▪ Groupe de développement des compétences en relations parent-enfant ▪ Orientation vers des partenaires ayant des activités concernant la parentalité ▪ Suivi personnalisé des femmes enceintes ▪ Groupes de parole parent-enfant ▪ Groupes de parole enfants ▪ Enquête de satisfaction adultes et enfants ▪ Accompagnement à la scolarisation. ▪ Vigilance concernant la protection de l'enfant (partenariats, entretiens avec psychologue, prévention des conduites à risques notamment avec les adolescents, etc.) ▪ 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 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 Dans le logement suite à la sortie de l'hébergement.</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"> ▪ Groupe de développement des compétences en recherche de logement ▪ Suivi individuel en recherche de logement ▪ Suivi individuel pour la sortie en hébergement si besoin ▪ Suivi individuel et apprentissages/entretien du logement ▪ Service de suite
<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"> ▪ Groupe de développement des compétences en insertion professionnelle ▪ Suivis individuels d'accompagnement à l'emploi avec orientations vers partenaires ▪ Atelier AVA ▪ Auto-école associative

¹¹ Dans le cadre de notre mission de protection de l'enfance

Renforcer les capacités des adultes	
Objectifs opérationnels dans les domaines d'intervention du référentiel national des prestations	Principaux moyens (prestations) mis en œuvre
<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.</p> <p>Nous travaillons également à l'information sur l'exercice des droits et devoirs des citoyens.</p> <p>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
<p>Accompagnement à la santé et aux soins :</p> <p>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/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 bien-être/prévention/éducation à la santé
<p>Accompagnement 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 administratif avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Groupe de développement des compétences en gestion des ressources ▪ Suivi budgétaire, gestion administrative ▪ Utilisation de l'outil Econovie

6.3 – LE DEVELOPPEMENT DU « POUVOIR D'AGIR »

Développer 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.

6.4.1 – 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. L'établissement est, pour ses parties communes classé en ERP (Etablissement Recevant du Public). De ce fait, il est soumis à certaines obligations. Tous les 5 ans une commission de sécurité donne ou non son aval et préconise des travaux si nécessaires. Par ailleurs, des protocoles et procédures sont rédigés pour que chacun connaisse les conduites à tenir (incendie, intrusion, etc.).

6.4.2 – 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. 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.

6.4.3 – La Restauration

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. Cela favorise l'apprentissage de la cuisine et d'une alimentation équilibrée. Des ateliers cuisine peuvent être proposés en parallèle.

Pour les familles hébergées à la « Maisonnée » (prestations variables ou couples), des ingrédients crus sont distribués trois fois par semaine.

La commission des menus, abordée précédemment, travaille régulièrement sur la composition des menus, les quantités, et les denrées distribuées notamment les week-ends. Les menus sont également adaptés aux besoins des jeunes enfants, ainsi qu'à la réglementation en vigueur.

6.4.4 – Les moyens de Communication

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. Les professionnels sont soucieux d'accompagner les personnes dans le développement de l'utilisation d'internet. Une antenne collective est installée.

Elles ont également la possibilité d'avoir accès au fax de l'établissement en fonction des besoins.

VII – L’ÉVALUATION DE L’ÉTABLISSEMENT



7.1 – LES PROCESSUS DE LA DEMARCHE QUALITE

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.

Concernant les instances :

- Un comité de suivi de la démarche d'amélioration continue de la qualité qui se réunit 2 fois par an. Ce comité est constitué de l'équipe de direction, des professionnels de chaque service et de résident(e)s volontaires. Il évalue l'évolution du plan d'actions réalisé à partir des évaluations internes, externes et des perspectives énoncées par les groupes de travail lors des révisions institutionnelles de nos outils (Projet d'établissement, règlement de fonctionnement, etc.).
- 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

Concernant les outils :

- L'enquête réalisée auprès des usagers, adultes et enfants.
- Le descripteur de compétences sociales.
- Nos outils statistiques du public accueilli.

Par ailleurs, depuis 2005, au fur et à mesure qu'un thème nécessite réflexion et clarification, des protocoles éducatifs ou des procédures organisationnelles ont été élaborés par les services concernés.

Il existe quatre catégories de protocoles et procédures :

- 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

7.2 – LES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Les CHRS et les Centres Maternels s'inscrivent dans la Loi 2002 et partagent un objectif général d'autonomie et d'insertion des personnes accueillies. Outre les éléments réglementaires, ils peuvent s'appuyer sur **les recommandations de bonnes pratiques professionnelles** publiées par la HAS. Celles-ci n'ont pas d'obligations légales mais permettent de créer un langage commun.

Nous nous appuyons particulièrement sur celles concernant l'ensemble des secteurs et/ou sur les secteurs spécifiques de l'inclusion sociale et de la protection de l'enfance :

- Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale ;
- Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées ;
- La bientraitance : définition et repères ;
- Conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents : préventions et réponses ;
- Le partage des informations à caractère secret en protection de l'enfance ;
- Elaboration rédaction et animation du projet d'établissement ou de service ;
- Conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents : prévention et réponses.
- Ouverture de l'établissement à et sur son environnement ;
- Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance ;
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé ;
- Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement ;
- Prendre en compte la santé des mineurs/jeunes majeurs dans le cadre des établissements/services de la protection de l'enfance et/ou mettant en œuvre des mesures éducatives
- Le questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux ;
- Accompagner l'accès aux droits dans les établissements et services de l'inclusion sociale relevant de l'article L 312-1 du Code de l'Action sociale
- Repérage et accompagnement des situations de ruptures dans les parcours des personnes accueillies en centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS)
- Évaluation interne : repères pour les établissements et services relevant du secteur de l'inclusion sociale
- La prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies dans les centres d'hébergement et de réinsertion sociale
- L'accompagnement des enfants ayant des difficultés psychologiques perturbant gravement les processus de socialisation
- La prévention de la violence entre les mineurs adolescents au sein des établissements d'accueil
- Repérage et accompagnement en Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) des victimes et des auteurs de violences au sein du couple

Nous nous appuyons également sur :

- Le Référentiel National des prestations du dispositif « Accueil-Hébergement-Insertion ».

7.3 – LES RESULTATS DES EVALUATIONS INTERNES ET EXTERNES

L'établissement est à jour concernant ses obligations en matière d'évaluation interne (auto-évaluation) et externe.

Une première auto-évaluation a été réalisée entre 2008 et 2011 : Un référentiel d'auto-évaluation a été élaboré en 2008, par un groupe de pilotage élargi représentant tous les salariés de « La Chaumière ». Le rapport d'évaluation interne a été remis aux autorités de contrôle en même temps que le rapport d'activité 2010 (en avril 2011).

Un premier plan d'action **d'amélioration continue** a été élaboré avec mise en place d'un Comité de Suivi composé de cadres, de salariés et de personnes hébergées.

Une seconde évaluation interne a été menée durant l'année 2017. Le rapport d'évaluation interne a été remis aux autorités de contrôle en décembre 2017.

Une **évaluation externe a eu lieu en 2013** : le recueil des données a eu lieu en novembre 2013, par le cabinet ProEthique Conseil. Le rapport final d'évaluation externe a été adressé à nos financeurs avec le rapport d'activité 2013 en mai 2014.

L'ensemble de ces évaluations ont été menées avec les acteurs du CHRS/Centre maternel : professionnels des différents services et résident(e)s.

Les résultats de la dernière évaluation montrent l'intérêt et l'efficacité globale de l'accompagnement proposé par l'établissement. Ce résultat est concordant avec les résultats de la première évaluation interne et également avec ceux de l'évaluation externe menée en 2014.

Ainsi, l'accompagnement global pratiqué à La Chaumière est pertinent tant dans la promotion de l'autonomie et de l'insertion sociale des personnes que par sa personnalisation. En effet, les moyens mobilisés sont efficaces, qu'il s'agisse de moyens humains, matériels ou de l'utilisation de nouveaux courants théoriques comme la Communication Non Violente par exemple. Cela a pour conséquence d'offrir aux personnes accueillies un cadre d'accompagnement cohérent et interdisciplinaire où les valeurs-socles de La Chaumière restent opérationnelles et investies. Par ailleurs, la temporalité précise des échéances du séjour (réunions de projet, renouvellement de prise en charge, etc.) favorise la position proactive des résident(e)s dans une co-construction des parcours. Par conséquent et de manière plus globale, les objectifs principaux de l'établissement sont cohérents avec les actions engagées. Cela va également dans le sens de l'adaptation permanente dont sait faire preuve « La Chaumière » pour favoriser toujours plus le développement de l'autonomie des personnes accueillies.

La participation des personnes accueillies est sans cesse recherchée, qu'elle s'inscrive à un niveau individuel ou collectif. Depuis la première évaluation interne, c'est sans aucun doute le domaine où la progression a été la plus marquante. Cela s'est concrètement traduit par la présence systématique des résident(e)s à leur réunion de projet et également par la transformation du Conseil de la Vie Sociale en un Collectif de la Vie Sociale. Le renforcement du pouvoir d'agir des personnes, intégré dans notre projet d'établissement demeure un axe fort de travail qui, s'il s'inscrit pleinement dans l'accompagnement proposé, demande à être toujours développé. C'est ainsi qu'il nous faut aujourd'hui renforcer l'association des personnes notamment dans la rédaction de procédures liées à la prévention des risques et à la conduite à tenir en cas de dangers (incendie, etc.).

Une des préconisations de l'évaluation externe consistait en l'organisation d'activités, et particulièrement les week-ends. Si depuis, des activités de loisirs ont été organisées plus régulièrement en période estivale, il n'en reste pas moins que ce domaine s'inscrit de plus en plus dans les pratiques.

Le pôle d'insertion professionnelle, impacté par des baisses budgétaires, continue de remplir pleinement ses missions. Les résultats de ce pôle sont à imputer directement à la motivation des salariés qui ont à cœur de rendre un service de qualité. Néanmoins, les pressions budgétaires et les incertitudes liées à l'atelier AVA et à l'auto-école associative ne favorisent pas la sérénité et pourraient, à terme, émettre les meilleures volontés.

Par ailleurs, l'évaluation externe préconisait d'étendre nos enquêtes de satisfaction annuelles des résident(e)s aux enfants. Cela a été mis en place en 2014. Ces enquêtes sont particulièrement utiles pour mesurer les effets de nos actions. La mesure des impacts du travail social reste un challenge. Si à court terme, les équipes voient, observent des évolutions, si les résident(e)s, au moment de leur départ nous font part des changements opérés, il reste néanmoins difficile de formaliser ces ensembles pour en tirer des méthodes uniformes. Ces enquêtes de satisfaction nous donnent des informations utiles sur l'accompagnement auquel elles participent à l'instant « T » mais ne permettent pas une vision de l'impact de l'accompagnement à plus long terme. D'autre part, notre outil

de Diagnostic de Compétences Sociales nous montre là encore des évolutions dans les domaines de compétences qui restent contextualisées dans le séjour.

Ainsi, 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 de ces évaluations montrent que ces tensions sont assumées et que le service rendu est à la hauteur des moyens engagés et mobilisés.

VIII – PARADOXES ET TENSIONS



A travers la description de nos principes d'action, objectifs moyens et modalités de fonctionnement, nous pouvons repérer quelques points qui associés, apparaissent comme contradictoires et sources de paradoxes.

D'une manière générale, comment concilier la protection des individus et le développement de l'autonomie ?

Dans notre contexte actuel

Comment concilier :

- Une qualité d'accompagnement (accompagnement global mené par une équipe pluridisciplinaire) et des prestations adaptées pour une réinsertion durable qui demande du temps, des moyens financiers avec une pression des politiques publiques pour diminuer le temps de séjour et les budgets ?
- La nécessité d'offrir une diversité de dispositifs pour répondre aux besoins des personnes avec une politique centrée sur le « logement d'abord » ?

Plus particulièrement, comment concilier :

- Le plein exercice de la liberté et de la citoyenneté des personnes accueillies avec la mise en œuvre d'un règlement de fonctionnement et des règles nécessaires à la sécurité des personnes et de la collectivité
- Le pouvoir d'agir des personnes avec la participation obligatoire dans la mise en œuvre de l'accompagnement individuel et collectif ?
- Notre mission de protection de l'enfance avec une difficulté de mise en œuvre d'un service spécialisé notamment lorsque l'évaluation de la situation est réalisée et les limites de notre action atteinte ?

Les perspectives d'évolution qui vont suivre, tentent de prendre en compte la gestion de ces paradoxes.

IX – NOS PERSPECTIVES



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

Ce projet d'établissement intervient un an après la dernière évaluation interne à l'issue de laquelle notre plan d'amélioration de la qualité a été mis à jour. Ainsi, certaines pistes d'amélioration ont déjà été réalisées.

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 cinq groupes de travail composés de représentants de toutes les catégories de salariés 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.

Trois thèmes ont été retenus :

- Les modalités d'accompagnement et le collectif
- Le pouvoir d'agir des personnes accueillies et la citoyenneté
- L'accompagnement Hors les murs

Nos 7 grands objectifs stratégiques correspondent notamment aux grands axes du référentiel de la dernière évaluation interne.

- ⇒ Promouvoir l'autonomie et l'insertion sociale des personnes
- ⇒ Personnaliser l'accompagnement
- ⇒ Développer et formaliser l'offre de prestations
- ⇒ Permettre l'expression et l'exercice des droits et libertés des personnes accueillies
- ⇒ Protéger les personnes et prévenir les risques
- ⇒ Coordonner les actions
- ⇒ Développer la communication interne et externe.

Ils se déclinent en objectifs opérationnels :

Objectifs stratégiques	Objectifs opérationnels
PROMOUVOIR L'AUTONOMIE ET L'INSERTION SOCIALE DES PERSONNES	Mesurer plus finement les évolutions des résident(e)s en matière de développement de leur autonomie
	Adapter la qualité et les quantités des repas en tenant compte de l'équilibre alimentaire et de la réglementation
PERSONNALISER L'ACCOMPAGNEMENT	Modifier des postures professionnelles en lien avec l'évaluation des compétences sociales
	Evoquer et travailler par l'équipe pluridisciplinaire, toutes les possibilités de sortie dès l'arrivée des personnes et quelles que soient leur situation
	Organiser les départs
	Structurer l'entrée sur le dispositif d'accompagnement dans le logement
	Favoriser le lien des pères accueillis avec leur(s) enfant(s)
DEVELOPPER ET FORMALISER L'OFFRE DE PRESTATIONS	Poursuivre le développement du dispositif d'accompagnement Hors les murs
	Maintenir la diversité des dispositifs
PERMETTRE L'EXPRESSION ET L'EXERCICE DES DROITS ET LIBERTES DES PERSONNES ACCUEILLIES	Favoriser plus encore l'inscription dans la vie citoyenne des résident(e)s (bénévolat, CCPA, CCRPA, etc.)
	Améliorer l'accueil des familles et la connaissance de l'établissement, de la charte et de leurs droits
	Développement de l'utilisation de l'outil Econovie comme outil d'exercice de la citoyenneté
	Maintenir un espace de concertation des enfants
PROTEGER LES PERSONNES ET PREVENIR LES RISQUES	Poursuivre nos actions de prévention en matière de violence
	Formaliser la procédure de la gestion des passages à l'acte violent
	Gérer les risques de contamination par parasites ou maladies contagieuses
	Développer la prévention de la violence en direction des jeunes
COORDONNER LES ACTIONS	Améliorer les échanges et la coordination entre les différents services pour être tous associés à l'accompagnement global proposé
	Développer des partenariats en matière de santé mentale
	Informier et expliquer aux nouveaux salariés le travail d'accompagnement éducatif proposé par l'établissement
DEVELOPPER LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE	Evaluer notre dispositif de communication interne
	Accroître la visibilité de la Chaumière
	Améliorer les outils de communication pour rendre accessibles les informations aux personnes accueillies

Ce projet d'établissement a été présenté au Conseil d'Administration de l'association FRF, au personnel et aux résident(e)s du CHRS/Centre Maternel « la Chaumière » en septembre 2019.

Il entre en vigueur le 1^{er} octobre 2019 pour une durée de 5 ans.