



Accueillir
et
Accompagner

CHRS
2020-2024

Le Home des Flandres
PA Artiparc. 60 Chaussée Albert Einstein
59200 Tourcoing
Tél : 03 20 24 75 78



CHRS
12, rue Brézin
59100 – Roubaix
Tél : 03 20 26 22 40

PROJET D'ÉTABLISSEMENT

1. L'HISTOIRE ET LE PROJET DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE	4
1.1. L'association	4
1.2. Les valeurs associatives	4
2. L'ETABLISSEMENT	6
2.1. Histoire	6
2.2. Présentation	7
2.2.1. La complémentarité des modes d'accompagnement	7
2.2.2. Définition des CHRS	9
2.2.3. Missions	9
3. LE CADRE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE	11
3.1. L'aide sociale à l'hébergement	11
3.1.1. L'autorisation	11
3.1.2. Les conventions de l'activité du CHRS	11
3.2. Le cadre réglementaire	12
3.2.1. L'individualisation de l'accompagnement : la loi 2002.2	12
3.2.2. Le logement d'abord	13
3.2.3. Les lois ALUR, ELAN et la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté	14
4. PUBLICS ACCUEILLIS	14
4.1. Caractéristiques et évolution du public	14
4.1.1. Le CHRS Jeunes Majeurs	15
4.1.2. Le CHRS Familles	15
4.1.3. L'hébergement d'urgence	15
4.1.4. Les logements relais	15
4.2. Besoins et attentes	16
5. OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT ET OFFRES DE SERVICES	17
5.1. Objectifs de l'accompagnement	17
5.1.1. Favoriser une insertion sociale : un accès aux droits, un accès aux soins, à une vie familiale	18
5.1.2. Favoriser un accès aux ressources durables et stables pour permettre un accès au logement	19
5.2. Les offres de service	20
5.2.1. Les jeunes majeurs	20
5.2.2. Les couples	21
5.2.3. Les familles	23
5.3. L'organisation interne de l'offre de service	24
5.3.1. Le processus d'accueil	24
5.3.2. Evaluation de la situation et formalisation	28
5.3.3. La coordination de projet	28
5.3.4. Les processus de départ	30
5.4. Les relations à l'environnement	31
5.4.1. Les prescripteurs	31
5.4.2. Les relations partenariales	31
6. LES PRINCIPES D'ACTION	33
6.1. Individualiser l'accompagnement	33
6.2. Donner toute la place à la famille	34
6.2.1. Les jeunes majeurs	34

6.2.2. Les familles hébergées.....	35
6.3. Mettre en place les conditions de réussite	36
6.4. S'appuyer sur les ressources des personnes accompagnées.....	36
6.5. Prendre des risques éducatifs.....	37
6.6. Utiliser les dispositifs de droit commun et faciliter les interactions entre les personnes	38
6.7. Optimiser le travail en équipe.....	38
6.8. Se préparer à vivre ensemble	39
7. RESSOURCES HUMAINES ET MODES D'ORGANISATION.....	42
7.1. Organigramme	42
7.2. Les instances de travail.....	42
7.3. Référentiel professionnel.....	44
7.3.1. Les enjeux	44
7.3.2. La mise en œuvre.....	44
7.4. Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences/Gestion Prévisionnelle des Métiers et des Compétences	45
7.5. La Qualité de Vie au Travail	45
8. L'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE	46
8.1. Le comité de pilotage	47
8.2. Les Audits.....	47
8.3. Les Enquêtes de Satisfaction.....	47
8.4. La Grille d'Evaluation des Activités et de la Qualité des Prestations délivrées	47
8.5. L'application des processus et l'analyse des dysfonctionnements	47
8.6. Retour des avis des groupes d'expression	48
8.7. Les évaluations internes et externes.....	48
8.8. La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM.....	48
9. LES AXES DE PROGRESSION	49
9.1. L'outil numérique au CHRS.....	49
9.2. Le logement des jeunes	51
9.3. Vie-Vas.....	54
9.4. Gestion des ressources humaines.....	56
9.5. Santé et Qualité de Vie au Travail	57
9.6. Réflexion Ethique autour du Vivre Ensemble (REVE)	58
9.7. Osons Réfléchir le Tri et notre Impact Environnemental (ORTIE)	59

1. L'HISTOIRE ET LE PROJET DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE

1.1. L'association

Le Home des Flandres est une association loi 1901 dont les statuts ont été déposés le 2 février 1961. Effective depuis le 21 février 1961, l'association a pour objet : « l'aide, par tous moyens appropriés aux personnes en difficultés personnelles et sociales, principalement les enfants, les jeunes et leurs familles en leur assurant l'accueil, l'éducation générale morale, culturelle et l'adaptation à la vie sociale » (art 2 des statuts).

Au regard de l'évolution des publics accueillis et de leurs besoins, l'Association est passée d'une logique d'hébergement d'enfants en danger à un enjeu d'accompagnement de personnes et de familles en difficulté. Ces évolutions ont amené l'Association à développer de nouvelles expertises, notamment dans le domaine de l'aide et du soutien à la parentalité, de nouveaux projets. L'importance de la prévention n'est plus à démontrer. L'hébergement n'est plus une fin en soi, mais un moyen parmi d'autres de soutenir la famille en protégeant les enfants.

Au Home, le cœur de métier est l'accompagnement individuel et collectif des personnes vulnérables, qu'il s'agisse de très jeunes enfants, d'enfants, de leurs familles ou encore d'adultes en situation de précarité.

Accompagner les parcours de vie, éviter les ruptures, redonner de l'estime de soi, de la confiance, aider chacun à trouver sa place, à (re)devenir

autonome, à s'épanouir, tel est l'objet principal de l'Association.

Implanté sur le bassin de vie du Nord de la Métropole lilloise, le Home des Flandres centre son action en priorité sur ce territoire tout en restant conscient des enjeux sociétaux plus globaux et en participant aux réflexions régionales et nationales sur les sujets qui le concernent.

L'Association travaille dans la proximité pour permettre aux personnes de tisser des liens sociaux durables et pour pouvoir participer à la construction d'un projet de développement territorial cohérent.

Le projet du Home des Flandres se décline au travers des différents établissements et services :

- 5 Maisons d'Enfants à Caractère Social,
- 1 Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale,
- 1 Point Accueil Ecoute Jeune,
- 1 Service d'Accompagnement Parental,
- 2 Multi accueils (halte-garderie) et 1 Accueil de Loisirs Sans Hébergement.

1.2. Les valeurs associatives

Les projets des différents établissements et services sont élaborés et mis en œuvre en référence aux valeurs fortes portées par l'association : l'épanouissement de l'individu, la confiance et le vivre ensemble.

L'épanouissement de l'individu

Nous mettons en avant la valeur de la personne, et son droit à s'émanciper des appartenances familiales, culturelles, sociales qui lui apparaîtraient trop pesantes. Le respect de l'individu nous conduit à soutenir son désir propre, sa dynamique personnelle, ce qui peut le conduire à prendre ses distances à l'égard de ses parents, de sa famille, de sa culture, de son milieu social. L'objet de l'Association est de préparer chacun à l'autonomie en faisant avec et non à la place de.

La confiance

Nous pensons que les personnes accueillies sont des sujets qu'il s'agit d'accompagner dans leur histoire et non de « rééduquer ». Ce ne sont pas des « objets de travail », mais des personnes qui ont des ressources, des capacités qu'il s'agit de soutenir.

Les équipes du Home des Flandres font le pari que, même dans les histoires les plus difficiles, il y a toujours du possible, que l'avenir n'est pas nécessairement la continuité du passé, et que les personnes sont capables de changement. Ces potentialités s'exprimeront d'autant mieux que les professionnels seront dans une posture de confiance en l'autre, qu'ils valoriseront les évolutions, sans pour autant méconnaître les difficultés réelles auxquelles sont confrontées les personnes.

Le vivre ensemble

Les personnes accompagnées ont une histoire avant le Home, ils en auront une après. Et même dans le temps de l'accompagnement, ils ont une histoire « à côté » du Home. Nous sommes une aide et une ressource parmi d'autres. Il est donc essentiel de s'appuyer, lors de l'accompagnement, sur d'autres personnes, d'autres partenaires. Les personnes accueillies ont souvent des difficultés à s'intégrer dans la société actuelle. Questions d'origine, de mode de vie, de culture, de comportement. Nous estimons qu'apprendre à vivre ensemble est une valeur fondamentale qui rejoint en ce sens le principe de laïcité. Cela se traduit par une volonté de comprendre et d'accepter toutes les cultures, tous les modes de vie, dans leur diversité et de développer à leur égard une attitude d'ouverture et de respect. Mais également par une posture professionnelle de « passeur » : aider les personnes à s'accepter dans leur différence, valoriser le mode de vie et la culture de chacun. Cela se traduit également par un souhait de diversité dans le recrutement des professionnels, qui doivent refléter notre société pluriculturelle.

La laïcité est un principe constitutionnel qui justifie une action collective et repose sur la connaissance des valeurs communes à l'humanité (Déclaration des Droits de l'Homme, Convention Internationale des Droits de l'Enfant, etc..). La laïcité, au-delà de la tolérance, suppose une approche commune : cette posture doit être respectée par tous, elle vise

l'autonomie de l'autre, par l'accès à sa liberté, par le respect des différences, l'écoute, l'acceptation de sa parole, par la confrontation d'idées, de croyances, de pratiques, contre les a priori, les

discriminations. La laïcité contribue à la fois à l'enrichissement personnel et à l'instauration d'une cohérence sociale ; c'est une manière de vivre ensemble au travers de l'interculturalité

2. L'ETABLISSEMENT

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) se compose de quatre modalités d'accompagnement de familles, personnes isolées ou couples. Précisons que le centre d'hébergement accompagne de façon spécifique les jeunes majeurs sortants des dispositifs de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE).

L'effectif global est de 96 places d'hébergement. Il s'agit principalement de familles avec enfants et de jeunes isolés.

A ces places d'hébergement s'ajoutent des mesures d'accompagnement dans le logement dans le cadre du Fonds Solidarité Logement (FSL), conventionnées avec la Métropole Européenne de Lille (MEL) et avec des bailleurs sociaux.

2.1. Histoire

Le CHRS obtient son agrément en 1982 après avoir eu un statut en 1981 de « foyer d'hébergement » d'une capacité de 13 lits. Il était destiné à accueillir pour une durée maximum de 2 ans, des jeunes majeurs.

Le Centre d'Hébergement Jeunes Majeurs s'installe au 12 rue Brézin à
Projet d'établissement – Décembre 2019

Roubaix. Deux appartements sont aménagés dans cette maison où se trouvent les bureaux de l'équipe éducative. Conjointement à cette installation sont peu à peu mobilisés cinq autres appartements sur la ville de Roubaix pour atteindre la capacité d'accueil de 13. Le centre obtient la dénomination de CHRS et est habilité à recevoir des "personnes âgées de 18 à 35 ans seules ou en couple sans enfant".

Le CHRS verra sa capacité évoluer (15 places en 1996) et surtout les missions s'élargir en installant en décembre 2003 15 places CHRS pour familles (suite à la reprise de l'activité du CHRS « l'étoile » en mars 2003). En août 2005 puis en décembre 2005 la capacité d'accueil des familles augmente et atteint la capacité actuelle de 35 places.

La convention "favoriser l'accès au logement des jeunes", signée en 1992, qui permet l'accès à leur propre logement de jeunes de moins de 25 ans en démarche d'insertion ; l'obtention la même année d'un financement dans le cadre du Fonds Solidarité Logement (FSL) permettant la mise en œuvre d'actions d'accompagnement social lié au logement, ainsi que la signature en

1993 avec les services de l'Etat d'une convention "Allocation Logement Temporaire" permettant à l'association d'héberger temporairement des personnes en situation de précarité (logements relais) constituent différentes évolutions des politiques sociales qui permettent alors à l'équipe de conforter, en développant ces moyens, une orientation déjà prise : proposer un accompagnement socio-éducatif, de l'accueil d'urgence au logement autonome, pouvant s'inscrire dans la durée et s'exerçant en milieu naturel.

Ce développement s'est poursuivi durant les années 2000 avec le projet « logement des jeunes issus de l'ASE », co construit avec l'unité logement de la Direction Territoriale de Roubaix Tourcoing en 2008. Ce projet vise à intervenir auprès des jeunes en amont et à la sortie de l'ASE afin de les informer, les préparer, les accompagner dans l'élaboration et la réalisation d'un projet d'accès au logement.

En Janvier 2014, la capacité d'accueil en logement relais augmente avec la gestion de 9 logements construits par « Notre Logis » bailleur social, dans le cadre du projet logement des jeunes.

En parallèle de ces accompagnements et hébergements, l'établissement développe d'autres formes d'intervention par la mise en place en 1996 d'un Point Accueil Ecoute Jeunes (Accueil, écoute, orientation et médiation pour des jeunes de 10 à 25 ans en difficulté quelle qu'elle soit. Confidentialité, anonymat) qui a connu des évolutions au grès des moyens qui lui seront accordés ; la mise en œuvre
Projet d'établissement – Décembre 2019

d'un partenariat en 1997 d'une action sociale de proximité dans un immeuble à Hem (qui s'est arrêtée en 2006).

Le CHRS hébergement et aide à l'insertion par et dans le logement est composé aujourd'hui de :

- 12 Places d'hébergement en Urgence.
- 50 Places d'hébergement en CHRS.
- 19 Logements relais (environ 35 places).
- 24 Mesures d'accompagnement lié au logement (152 mois mesures).
- Mesures d'accompagnement social lié au maintien dans le logement pour les bailleurs LMH et Vilogia.
- Point Accueil Ecoute Jeunes.

2.2. Présentation

2.2.1. La complémentarité des modes d'accompagnements

Le CHRS accueille des familles, des personnes isolées et des couples en difficulté sociale. La durée de l'accompagnement est très diverse, selon la situation des ménages accueillis. L'accompagnement s'inscrit dans un processus au long court. En effet le panel de réponses développées par le CHRS permet de répondre à différents profils de ménages, mais il permet aussi, voire surtout d'apporter une réponse adaptée aux ménages hébergés au fil de leur parcours d'insertion. Cette dynamique est d'autant plus forte que l'ensemble des

modalités d'accompagnement est porté par une seule et même équipe.

Lors d'un accueil en place d'urgence, souvent justifié ces dernières années par un statut administratif précaire, le ménage et les professionnels engagent un projet, une relation qui peut conduire jusqu'au logement.

Le CHRS s'envisage comme un lieu d'insertion par et dans le logement. Il s'inscrit avec les familles dans un temps long. Notre projet vise en effet à favoriser les parcours d'insertion en évitant de nouvelles ruptures.

L'accueil et l'hébergement d'urgence

9 places pour familles, 3 places pour hommes seuls.

Les personnes accueillies en urgence sont orientées par le SIAO.

L'hébergement en CHRS

CHRS jeunes majeurs : 15 places en appartement pour des personnes âgées de 18 à 35 ans seules ou en couple sans enfant. De fait l'établissement est repéré par le réseau comme ayant une spécificité à accueillir des jeunes de 18 à 25 ans.

CHRS familles : 35 places en appartements.

Les personnes accueillies en CHRS sont orientées par le SIAO.

Le logement relais

34 places : 11 places dans 9 studios et 1 appartement pouvant accueillir des personnes seules ou en couple et 23 places réparties sur 9 logements (1 T1, Projet d'établissement – Décembre 2019

5 T2 et 3 T3) mis à disposition par « Notre Logis » (janvier 2014) pouvant accueillir également des familles.

Dans le souci de répondre au mieux aux problématiques des jeunes notamment, nous avons développé des « logements relais », ce dispositif permettant un apprentissage dans la perspective d'un logement personnel.

Ce dispositif est également mobilisé dans le cadre du projet « accès au logement des jeunes issus de l'ASE ».

L'accompagnement lié au logement

L'accompagnement lié au logement s'exerce notamment dans le cadre du Fonds Solidarité Logement créé en 1990 par la loi dite « Loi Besson ».

Le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) est également un cadre à notre action d'accompagnement dans le logement.

C'est dans ce cadre que l'association a conventionné avec les services de la MEL pour la mise en œuvre de modules d'accompagnement lié au logement (recherche, installation et maintien dans le logement). Ce conventionnement permet de s'adresser à tout public et de mener également une action spécifique auprès des jeunes accompagnés par l'ASE.

Une convention annuelle, permettant l'accompagnement social dans le logement, a été signée avec le bailleur LMH, tout comme avec le bailleur Vilogia.

2.2.2. Définition des CHRS

Le CHRS est un établissement social au sens de l'art L312-1 I 8° du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF). « Les 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. »

Au Home des Flandres le CHRS doit être précisément entendu comme il est défini dans le CASF, car il est un établissement rassemblant les activités d'hébergement et d'accompagnement logement de l'association.

La particularité du CHRS du Home des Flandres est la présence de l'activité d'un PAEJ au sein de son équipe.

2.2.3. Missions

Les CHRS accueillent et accompagnent « des personnes et des familles qui connaissent de graves difficultés économiques, familiales, de logement, de santé, d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale » (art. L.345-1 du CASF). La loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 a donné une définition très large du public pouvant être accueilli en CHRS afin de prévenir et de réparer toute forme nouvelle de pauvreté. Sont aujourd'hui accueillis en CHRS des jeunes adultes en rupture

familiale, des femmes victimes de violence, des familles avec des enfants, des hommes et des femmes qui travaillent, mais n'ont pas pour autant les ressources suffisantes pour se loger, des anciens détenus, des personnes qui souffrent de pathologies graves... Ces personnes sont exclues de tous les droits ou seulement de certains droits.

Quatre missions essentielles sont imparties au centre d'hébergement définies au 8° du I de l'article L 312-1 CASF :

- L'accueil et l'orientation, notamment en urgence.
- L'hébergement ou le logement.
- Le soutien et l'accompagnement social.
- L'adaptation à la vie active et l'insertion sociale et professionnelle.

Au travers de l'écoute et du soutien, l'équipe du CHRS s'efforce d'aider le ménage à réaliser ses objectifs en tenant compte de ses réalités sociales et familiales et de ses compétences personnelles.

Par l'accompagnement proposé, l'ensemble des dimensions de la personne (familiale, économique, logement, santé, insertion sociale et professionnelle, culture) est pris en compte.

Dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie, l'article 2 intitulé « Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté » stipule : « la personne doit se voir proposer une

prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions ».

Le CHRS veille alors à la mise en place du projet individuel avec une prise en charge et un accompagnement individualisé favorisant le développement de la personne, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins. Il est indispensable de respecter le consentement éclairé de la personne accueillie qui doit être systématiquement recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision

La personne accueillie doit être informée de ses droits fondamentaux et des protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que des voies de recours à sa disposition.

3. LE CADRE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE

3.1. L'aide sociale à l'hébergement

Le cadre réglementaire des CHRS a évolué depuis la loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions. Les CHRS y étaient repérés comme un élément essentiel du « tissu social » pour les personnes en situation d'exclusion.

Cette évolution s'est accélérée ces dix dernières années en positionnant notamment les CHRS comme un statut unique aux structures d'hébergement. Ces structures sont devenues un élément des politiques liées au logement.

Les CHRS étant des établissements sociaux et médico-sociaux au sens de l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles (CASF), ils sont soumis au système de régulation issu de la loi du 2 janvier 2002 (autorisation, habilitation, convention, tarification et contrôle).

3.1.1. L'autorisation

Tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux énumérés à l'article L.312-1 de CASF sont soumis au régime de l'autorisation. Les nouvelles modalités d'autorisation, fixées par le décret n°2003-1135 du 26 novembre 2003 et précisées par une circulaire du 11 décembre 2003, sont entrées en vigueur le 1er décembre 2003. Toutefois, les établissements et

Projet d'établissement – Décembre 2019

services sociaux et médico-sociaux bénéficiant d'une autorisation à la date du 3 janvier 2002 en conservent le bénéfice pendant une durée de 15 ans (loi du 2 janvier 2002, art 80). Ce délai a démarré le 4 janvier 2002 (circulaire du 10 janvier 2002).

Le CHRS s'inscrit dans ce cas de figure.

3.1.2. Les conventions de l'activité du CHRS :

- Les conventions relatives à l'hébergement

Convention CHRS du 31 décembre 1995 : signée avec les services de l'Etat, cette convention prévue pour une période triennale renouvelable, est depuis reconduite tacitement.

Convention Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO). Signataire de la « charte partenariale » qui la lie au SIAO Lille Versant Nord Est, l'association met notamment à disposition du SIAO toutes ses places d'urgence et de CHRS disponibles pour des orientations et de manière subsidiaire ses places de logements relais.

Convention Allocation Logement Temporaire (ALT) signée le 22 décembre 2008 avec les services de l'Etat qui engage notre association à « accueillir à titre temporaire des personnes ou des familles défavorisées

qui se trouvent sans domicile ou nécessitent un accueil temporaire conformément à la circulaire interministérielle 93/31 du 19 mars 1993. Cette convention fait l'objet de révisions annuelles et d'avenants en fonction de la mobilisation de logements.

En 2019, la capacité du dispositif est de 34 places.

- **Les conventions liées à l'accompagnement dans le logement :**

L'accompagnement lié au logement s'exerce notamment dans le cadre du Fonds Solidarité Logement créé en 1990 par la loi dite « Loi Besson ».

Le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) est également un cadre à notre action d'accompagnement dans le logement.

C'est dans ce cadre que l'association a conventionné avec les services de la MEL pour la mise en œuvre de modules d'accompagnement lié au logement (recherche, installation et maintien dans le logement). Ce conventionnement permet de s'adresser à tout public et de mener également une action spécifique auprès des jeunes accompagnés par l'ASE.

Ces conventions sont négociées chaque année.

Il s'exerce également dans le cadre de convention signée avec certains bailleurs sociaux pour la mise en œuvre de mesures d'accompagnements

sociaux de locataires en difficulté sociale pouvant mettre en péril leur maintien dans le logement. Ces locataires sont orientés par les services sociaux des bailleurs.

3.2. Le cadre réglementaire

3.2.1. L'individualisation de l'accompagnement : la loi 2002.2

La loi 2002-2 du 2 janvier 2002, communément appelée la loi des usagers, est venue structurer la notion d'accompagnement de la personne. En effet, cette loi dite de rénovation de l'action sociale et médico-sociale, impose une transformation qui implique le fait qu'il n'y ait plus lieu de prendre en charge, de « faire pour » et « à la place » des personnes accueillies et accompagnées, mais de mettre en œuvre un accompagnement qui leur permette de prendre part aux actions qui les concernent dans le cadre de leur projet individuel et de la vie de l'institution.

L'accompagnement vise à établir une relation d'écoute, de soutien, de conseil et d'entraide dans une relation de solidarité, d'engagement de part et d'autre.

Il est ainsi nécessaire de prendre en compte la singularité de l'usager, en personnalisant son accueil et son accompagnement dans un principe de contractualisation et également de favoriser son expression et sa participation à la vie de l'établissement. La loi réaffirme la primauté des droits

des personnes accueillies et accompagnées.

3.2.2. Le logement d'abord

Les politiques publiques liées à l'hébergement sont intimement liées à celles du logement.

Le chantier national de 2008 à 2012 instituant en 2009 le logement d'abord représente un changement de paradigme. Le schéma du parcours ascendant par étape, de l'hébergement d'urgence au logement ordinaire, en passant par l'hébergement d'insertion et par le logement adapté ne doit plus être un préalable à l'accès à un logement ordinaire et durable. L'accès au logement doit être le plus largement possible en accès direct.

Le décloisonnement des secteurs du logement et de l'aide sociale à l'hébergement devient indispensable, tout comme les différents modes d'hébergement.

L'objectif de cette démarche est de réduire le nombre des personnes à la rue en diminuant les durées de séjour dans les CHRS, en fluidifiant les parcours d'hébergement vers le logement, même pour les personnes les plus précarisées.

L'objectif est également de renforcer le pilotage de ce dispositif entre l'Etat, les structures de l'aide sociale à l'hébergement et les bailleurs. Les dispositifs, nouveaux ou plus largement déployés, tel que l'AVDL et l'intermédiation locative, participent à cette dynamique d'accès direct au logement.

Projet d'établissement – Décembre 2019

La mise en place des SIAO, en 2010, participe également à cette dynamique. Elle est venue modifier le fonctionnement des centres d'hébergement en créant une véritable centralisation de l'offre et de la demande d'hébergement sur le territoire avec, entre autres, une approche plus collégiale des différentes situations et orientations. Elle participe à la fluidification des parcours, à l'accélération d'un accès au logement.

Pour notre territoire, Lille Versant Nord Est, la mise en œuvre a été confiée à la Coordination Mobile d'Accueil et d'Orientation (CMAO) (association regroupant 22 associations, dont le Home des Flandres).

Il est à préciser que le territoire de la MEL fait partie des 24 territoires pilotes de la mise en place du plan national « Logement d'abord » lancé en septembre 2017 par le Président de la république. Cela a notamment pour conséquence sur le territoire de mettre en œuvre un relogement favorisé des personnes sans domicile fixe et le développement des mesures permettant l'accompagnement de ces personnes dans le logement.

La dynamique de refondation impulsée par le chantier national a notamment conduit à l'élaboration d'un référentiel national des prestations et des coûts du secteur de l'AHI en 2011 et le lancement d'une enquête nationale des coûts en 2012, généralisée en 2014. Elle a ses premiers effets financiers dès 2018.

3.2.3. Les lois ALUR, ELAN et la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté

La loi ALUR, promulguée le 24 mars 2014, comporte plusieurs mesures consacrées aux politiques publiques liées au logement et aux politiques de l'hébergement.

Le parcours de l'hébergement au logement dans le cadre du SIAO, l'articulation entre le logement et l'hébergement par la fusion des plans départementaux en sont des exemples. Elle prolonge la dynamique préalablement présentée.

La loi ELAN, adoptée en octobre 2018, a pour ambition de réformer cette loi, notamment en instaurant un statut unique de régime d'autorisation pour les activités d'hébergement : le « statut CHRS ».

En parallèle le CPOM deviendra un contrat incontournable entre les structures et les services de l'Etat. Il deviendra l'outil de réflexion et de transformation de l'offre d'hébergement qui devra être définie dans le plan départemental (PDALHPD).

Enfin la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté, annoncée en octobre 2018, à l'occasion de la journée de refus de la misère va conduire également à des évolutions concernant l'accès au logement des personnes les plus défavorisées et par conséquent le secteur de l'hébergement. En effet ce plan a notamment pour ambition, parmi ses 5 engagements, de « garantir au quotidien les droits fondamentaux des enfants ». L'hébergement des familles, l'accompagnement des jeunes sortants des dispositifs de l'ASE sont des axes de travail annoncés par le gouvernement.

Les réécritures des objectifs du PDALHPD, du règlement intérieur du FSL, du fonds métropolitain d'aide aux jeunes sont autant d'éléments, qui conduiront à des évolutions dans les années à venir, que le CHRS devra intégrer dans son quotidien pour accompagner au mieux les jeunes et familles accueillis.

Le CHRS et plus largement la direction du Home des Flandres prendra part aux réflexions animées par les fédérations et/ou institutions autour de ces sujets.

4. PUBLICS ACCUEILLIS

4.1. Caractéristiques et évolution du public :

Le besoin d'hébergement est toujours important sur la métropole Lilloise. Par conséquent les orientations par le SIAO

vers notre structure d'hébergement se montrent toujours aussi nombreuses.

La majorité des personnes accueillies l'est après un parcours chaotique, souvent douloureux à l'issue duquel elle s'est retrouvée sans domicile fixe.

Quel que soit l'événement à l'origine de cette situation (conflit familial, rupture conjugale, perte d'emploi, perte de logement, départ du pays d'origine devenu dangereux...), les personnes ont bien souvent connu plusieurs solutions d'hébergement précaires et limitées dans le temps (cohabitation chez un tiers, accueil d'urgence, squats...).

4.1.1. Le CHRS Jeunes Majeurs

L'équipe observait au cours des années précédentes un rajeunissement croissant des personnes entrant au CHRS Jeunes Majeurs. En effet les moins de 25 ans constituaient la majorité des jeunes accueillis en 2013, avec une présence plus importante de très jeunes femmes.

Depuis 5 ans, la part des 25-35 ans est plus importante. L'augmentation de l'âge est en partie liée aux orientations, par le SIAO, de couples dont l'un des conjoints (souvent l'homme) est plus âgé.

Malgré tout la spécificité d'un accueil d'un public jeune reste repérée par les partenaires, les accueils en 2018 sont pour 77% des jeunes de moins de 25 ans.

Sur les 8 appartements du CHRS Jeunes Majeurs, 4 sont conçus pour accueillir de jeunes couples. C'est bien souvent la première expérience de vie commune pour ces jeunes.

4.1.2. Le CHRS Familles

Le centre accueille beaucoup de personnes de diverses nationalités. Les

Projet d'établissement – Décembre 2019

temps collectifs, à l'occasion d'événements festifs et conviviaux, sont des moments intenses de partage et d'interculturalité.

Les familles hébergées sont composées de plusieurs enfants, avec des parents relativement jeunes (2/3 moins de 30 ans en 2017, 3/5ème moins de 35 ans en 2018).

Depuis plusieurs années, le parc d'hébergement du CHRS s'est adapté à la demande de ces familles. Cette adaptation conditionne aujourd'hui les orientations.

4.1.3. L'hébergement d'urgence

Les personnes accueillies dans le cadre de l'hébergement d'urgence (2 familles et 3 hommes isolés) ont pour la quasi-totalité des situations administratives précaires ne leur permettant pas d'accéder au logement. Elles bénéficient au mieux que de récépissé valable 3 mois. Elles n'ont accès qu'à peu de droits.

4.1.4. Les logements relais

Les personnes bénéficiant des logements relais, dispositif permettant de construire un parcours résidentiel notamment pour les plus jeunes, sont pour partie issues des CHRS famille et Jeunes Majeurs de l'établissement.

Ils bénéficient également à des personnes accompagnées en recherche de logement dans le cadre de mesures « recherche » FSL.

Ces personnes sont alors en situations diverses : de cohabitation chez un tiers,

sans domicile fixe, vivant dans leur voiture ou en situation de séparation conjugale. Elles sont notamment orientées par nos partenaires (CCAS, mission locale, club de prévention...).

Des jeunes sortant des dispositifs de l'Aide Sociale à l'Enfance sont également accueillis, hébergés, accompagnés dans leur prise d'autonomie. Ce travail est mené avec la direction territoriale des services du département, les associations gestionnaires de maisons d'enfants notamment ou les structures accompagnants les jeunes issus des dispositifs d'accueil des « Mineurs Non Accompagnés ».

4.2. Besoins et attentes

Le premier besoin repéré et commun à l'ensemble des personnes est d'être hébergé durablement afin de « poser ses valises », stabiliser sa situation et entrevoir progressivement des perspectives.

Ensuite les besoins repérés chez les personnes accueillies relèvent de quatre champs principaux :

- La santé au sens de l'OMS : le bien-être physique et psychique.

Les situations de rupture, conflictuelles, de rejet, de déracinement, sont souvent à l'origine d'un mauvais état de santé qui peut se manifester de différentes manières (dépression, non prise en charge de soins, mauvaise estime de soi, mal-être, ...). Les personnes accueillies ont besoin d'être soutenues psychologiquement et moralement et

Projet d'établissement – Décembre 2019

parfois accompagnées dans des démarches de soins.

- L'insertion sociale, l'accès aux droits : droits et prestations, situation administrative, liens avec l'environnement social, accès au logement, accès aux loisirs et à la culture.
- L'insertion professionnelle : la majorité des personnes accueillies ont un très faible niveau de qualification, voire aucune qualification.
- La vie quotidienne : hygiène, alimentation, rythme de vie, gestion budgétaire...

Pour illustrer les besoins des jeunes accueillis, il est à noter que 59% des jeunes entrés dans l'année 2018 n'avaient aucune ressource à leur arrivée. Le CHRS reste le seul dispositif permettant de les accueillir. Une aide alimentaire sous forme de tickets service leur est distribuée de manière hebdomadaire. Ce n'est qu'une fois que les jeunes ont pris le temps de se poser, de régler certaines questions essentielles pour pouvoir construire un projet (santé, alimentation, papiers, accès aux droits...), que l'équipe du CHRS peut avec un minimum d'efficacité, les accompagner vers l'insertion sociale et professionnelle durable.

Il est observé par les professionnels que depuis quelques années (avec un pic en 2015) les jeunes accueillis sont particulièrement fragilisés par un parcours de ruptures, des expériences

traumatisantes, un état de santé physique dégradé (peau, dentition, troubles alimentaires, fractures mal consolidées, handicaps liés à des accidents...), problèmes de santé mentale, conduites addictives, qui nécessitent bien souvent une orientation vers un soutien psychologique, voire des soins. En 2018 25 personnes sur 35 accompagnées sont concernées par la nécessité d'accéder aux soins.

L'accompagnement des jeunes couples nécessite parfois de travailler en binôme et avec des partenaires qualifiés, notamment quand il s'agit de gérer des relations déséquilibrées pouvant devenir conflictuelles, voire violentes avec parfois des problématiques d'addiction partagées.

L'arrivée d'enfants dans les couples n'est pas rare quand ils ont trouvé une

certaine stabilité et sécurité, ce qui ajoute à l'accompagnement un axe de préparation à la grossesse et de soutien à la parentalité.

Concernant les familles, le manque de fluidité déjà repéré lors de la rédaction du précédent projet d'établissement en 2013, se confirme. Les familles connaissent des situations administratives complexes et précaires liées à leur droit au séjour sur le territoire français ou par une situation d'endettement chronique.

De plus le besoin de logement de plusieurs familles, pouvant y accéder, ne trouve pas de réponse face à la pénurie de grands logements. Cette situation est surprenante sur un territoire historiquement habité par des familles nombreuses.

5. OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT ET OFFRES DE SERVICES

5.1. Objectifs de l'accompagnement

Selon l'Article D142-1-1 du CASF, « le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches

individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement »

La finalité de nos actions éducatives est bien **la promotion de l'autonomie** ; il s'agit alors de définir ce que nous entendons par « autonomie ».

Que signifie concrètement la promotion de l'autonomie, de la santé et de l'accès aux soins, de la qualité de vie.

L'autonomie c'est savoir faire des choix adaptés et les assumer. C'est aussi : l'apprentissage à la capacité de se conduire soi-même. C'est un mode plus ou moins indépendant de fonctionnement et d'action en relation avec l'environnement.

C'est une capacité à prendre en charge ses apprentissages, savoir se fixer des objectifs qu'on peut atteindre.

L'accompagnement socio-éducatif, proposé par les professionnels du CHRS, prend en compte l'ensemble de ses dimensions d'apprentissage par l'écoute et la prise en compte des besoins et des compétences. La personne est accompagnée pour définir et mettre en œuvre son projet dans une optique de prise d'autonomie.

5.1.1. Favoriser une insertion sociale : un accès aux droits, un accès aux soins, à une vie familiale.

Cet objectif ambitieux se traduit par l'information, le conseil, l'aide à la compréhension, l'accompagnement physique si nécessaire pour l'ouverture des droits (sécurité sociale, caisse d'allocations familiales, Pôle emploi...).

Cette guidance peut couvrir la **vie sociale et relationnelle des résidents**, la dynamique familiale. La famille est souvent au centre des

préoccupations des jeunes hébergés. Il est important d'être disponible dans l'échange pour aider la personne à se situer et trouver un équilibre relationnel, l'importance et la nature des difficultés familiales pouvant compromettre la démarche d'insertion.

Concernant les familles hébergées, il est important de prendre en considération l'entité familiale : le couple conjugal, parental, les enfants.

La guidance peut également recouvrir la question des **relations aux institutions**, la **participation sociale**.

Accéder aux loisirs et à la culture en fait partie, car cet accès concourt au bien-être de la personne.

A l'interne, en fonction des besoins perçus et/ou exprimés par les personnes, des activités peuvent être organisées (balades, campings, sport, visites, concerts...), pour cela l'établissement s'appuie sur la formule crédits-loisirs (partenariat spécifique) qui permet à la fois la réalisation de ces projets collectifs et la réalisation de projets individuels.

L'estime de soi, l'expression-communication, la gestion de la solitude sont alors autant d'objectifs d'accompagnement en fonction de chacun.

Elle comprend également un **accès à la santé** au sens large, non seulement au niveau de l'ouverture des droits et du repérage du système de santé, mais aussi sur le plan de l'alimentation (il s'agira de conseiller le cas échéant et

d'aider si nécessaire sachant que chaque personne est autonome dans la gestion des achats et dans la confection des menus).

Aussi sur le plan de l'hygiène : par une attention bienveillante, l'objectif est de favoriser si nécessaire la prise en compte par la personne de cette dimension tant sur le plan de l'hygiène corporelle, que de la tenue du logement qui relève pour certains d'un apprentissage qu'il convient d'accompagner.

Les personnes, qui sont hébergées, sont fragilisées par un parcours de vie précaire, chaotique, parfois traumatisant, ayant mis à mal parfois leur construction identitaire et paralysant leurs compétences.

L'accompagnement « santé » englobe la question des compétences psycho sociales des personnes : compétences sociales, émotionnelles et cognitives. L'accompagnement proposé dans les différents dispositifs d'hébergement par l'équipe apporte une attention toute particulière à créer des contextes qui permettent de révéler ces compétences et de les développer, à travers des actions tant individuelles que collectives avec une finalité implicite d'amener les personnes à devenir plus autonomes et libres. Pour ce faire, nous nous appuyons notamment sur une démarche associative transversale, la démarche Vie-Vas, qui depuis 12 ans soutient nos réflexions et nos actions en matière de santé, de vie affective relationnelle et sexuelle.

Projet d'établissement – Décembre 2019

5.1.2. Favoriser un accès aux ressources durables et stables pour permettre un accès au logement.

Un des objectifs de l'accompagnement proposé est **d'accéder à des ressources durables** suffisantes et d'apprendre à les gérer, afin d'aboutir à une solution de logement autonome.

Conseils et aides à l'élaboration de budgets permettent à la personne d'expérimenter et de comprendre son rapport à l'argent. L'objectif est que la personne trouve son mode de fonctionnement lui permettant de s'assumer sans se mettre en difficulté.

Cet accompagnement va de la simple gestion budgétaire, à la régularisation de dettes, avec si nécessaire la constitution d'un dossier de surendettement à la Banque de France.

Cet accès à des ressources durables passe par un **accompagnement à l'insertion professionnelle**. Elle peut se formaliser par une formation qualifiante ou un emploi durable.

L'accompagnement a alors pour objectif d'aider la personne à préciser son projet d'insertion professionnelle à partir de ses compétences et souhaits, en lien avec les différentes structures spécialisées (mission locale, Pôle emploi, maison de l'initiative et de l'emploi, entreprises d'insertions...).

Information et orientation sur les structures spécialisées, aide à la compréhension des différents

dispositifs, des contrats de travail sont alors réalisées.

La finalité de cet accompagnement est dans la très grande majorité des situations de soutenir et développer les capacités de la personne à accéder **au logement**.

Aide à l'élaboration d'un projet d'accès au logement de façon durable, information sur les différentes aides dans le cadre du Fonds Solidarité Logement (aides financières à l'accès au logement, garanties, accompagnement social lié au logement) et les différents outils (logements relais, baux glissants, accès directs), contacts avec les bailleurs publics ou privés, aide à la constitution des dossiers logements, dossiers d'aide financière, de garantie et mise en œuvre d'un accompagnement social lié au logement si nécessaire et envisagé avec la personne sont autant de moyens au service d'un accès au logement.

5.2. Les offres de service

Les offres de service du CHRS regroupent 6 axes principaux de travail d'accompagnement :

- Accès aux droits et situation administrative.
- Vie sociale et relationnelle.
- Promotion de la santé.
- Accès aux ressources et leur gestion.
- Insertion professionnelle.
- Préparation à l'accès au logement.

Ils se travaillent différemment selon le profil de la personne, du ménage accompagné.

5.2.1. Les jeunes majeurs

Aujourd'hui, 4 offres d'intervention auprès des jeunes majeurs (ou proches de la majorité) ayant un parcours à l'ASE se déclinent, à savoir :

✓ Une information individuelle :
Possibilité de rencontre avec le jeune pour lui transmettre des informations sur le logement, l'hébergement et enclencher une réflexion. C'est l'occasion d'évaluer à quel stade de son projet il est. Il repère l'équipe et sait qu'il peut la solliciter de nouveau pour d'autres questions ou afin d'évoquer l'évolution de son projet. En général, le jeune reçoit un courrier du PJEF (Pôle Jeunesse Enfance Famille) qui l'invite à nous rencontrer. Si cette démarche était obligatoire dans le cadre de sa demande d'APJM, aujourd'hui avec la mise en place du dispositif EVA le jeune se voit orienté par la Responsable Territoriale à l'Aide Sociale à l'Enfance (RTASE) - Jeunesse vers le centre d'hébergement.

✓ Une information collective :
Pour un groupe de jeunes concernés par le projet, l'équipe utilise des supports pédagogiques permettant à aussi d'enclencher une réflexion, de balayer certaines idées reçues. Les jeunes sont invités à poursuivre ces échanges avec leur référent-e ASE ou les éducateurs ou éducatrices de MECS ou leur assistant-e familial-e. Ces actions collectives peuvent être

animées en MECS, en UTPAS, dans les services de la DT ou au Home des Flandres. Elles peuvent aussi s'organiser pour un groupe de professionnel-le-s (Assistants Familiales) en lien avec les jeunes qui seront ensuite invité-e-s.

✓ Un accompagnement à la recherche de logement :

Quand le jeune souhaite préparer son projet logement et qu'il en a les capacités financières (ressources pérennes), le centre peut engager une mesure d'accompagnement visant l'accès au logement autonome. Au cours de l'accompagnement, il est possible de mettre à sa disposition un logement relais pour lui permettre d'expérimenter l'occupation d'un appartement. L'accompagnement peut également se poursuivre durant les premiers mois après l'accès au logement autonome dans le cadre d'un module installation du FSL.

Cette action auprès des Jeunes conduit à composer à la fois avec les services du Département (ASE) et le Fonds de Solidarité Logement de la MEL dans une démarche de co-construction et de participation à l'élaboration des politiques publiques :

- La création et la mise en place du dispositif EVA (Entrée dans la Vie adulte) par le Département a conduit les jeunes en APJM (en MECS ou en famille d'accueil) à penser leur projet d'autonomie plus précocement et vient

impacter et renforcer l'action du CHRS.

- Associés à la réécriture du Règlement intérieur du FSL par la MEL les professionnels ont pu relayer des propositions en faveur des jeunes : prise en compte de ressources incluant une allocation EVA ou la Garantie Jeunes pour pouvoir les accompagner ; logement relais reconnu comme outil de l'accompagnement logement.

- ✓ Un hébergement : Pour les jeunes les plus en difficulté ou ne pouvant ouvrir droit à des ressources stables et durables l'hébergement d'urgence ou en CHRS est une possibilité offerte par l'établissement. Celle-ci permet d'inscrire les jeunes dans un projet global ayant pour objectif l'accès au logement.

5.2.2. Les couples

Le centre accueille des couples en CHRS ou en logement relais en fonction de leur situation (administrative, d'autonomie). Pour certains, il s'agit d'une 1^{ère} expérience de vie commune dans l'intimité d'un appartement. Leurs signatures au bas du contrat de séjour constituent, souvent le 1^{er} document officiel les réunissant, ce qui donne une valeur, apporte une dimension supplémentaire à leur engagement dans l'hébergement.

L'accompagnement nécessite souvent de travailler en binôme. Ce travail éducatif partagé permet d'individualiser

les réponses aux demandes de chaque membre du couple, d'être attentif aux besoins de chacun et de travailler également les projets du couple.

L'hébergement peut permettre de développer un projet d'insertion et d'accéder au logement autonome ou alors s'interrompre du fait de l'abandon du couple (faute d'adhésion à l'accompagnement, ou séparation), d'une décision sanction de notre part suite à de graves problèmes de comportement (violences conjugales ou envers le voisinage, dégradations volontaires des locaux), soit encore du fait d'une réorientation vers une structure d'hébergement plus contenante ou plus adaptée (suite à une naissance par exemple).

Etre accueilli en couple sous-entend que les deux personnes en demande d'hébergement forment un couple. Parfois cette notion n'est pas évidente et interroge les professionnels. Chacun des professionnels a ses représentations, sa propre expérience et ses projections sur le couple qui se présente. Il s'agit souvent d'alliances de fortune, parfois stratégiques pour être hébergés.

Ils ont des repères, un espace qui peut leur apparaître contenant dans la rue... et lorsqu'ils arrivent sur le lieu d'hébergement une perte de repères... à reconstruire.

Leur alliance a du sens dehors, il s'agit de retrouver du sens dedans

Ces accueils se construisent notamment grâce aux apports des

séances de supervision, qui conduisent à une réflexion commune de ce « concept » et notamment sur le travail d'accompagnement qui se fait non seulement avec le couple, mais aussi et surtout avec deux individualités ; soit la formule qui en découle : « 1+1=3 ».

Si ces accompagnements conduisent à développer des réponses particulièrement réfléchies pour prendre en compte le couple conjugal qui se présente, si les difficultés vécues sont abordées pour accompagner au mieux, l'accueil des couples se construit aussi à partir des éléments de leviers, des compétences :

- Leur capacité à prendre des décisions.
- Leur possibilité de changement.
- La dynamique des échanges dans le couple.
- L'équilibre dans les projets personnels.
- Leur capacité et la possibilité de se poser.
- L'existence de nourritures affectives (attachement, repères) dans l'histoire de chacun.
- L'ouverture à l'environnement (formation emploi).
- L'adhésion à l'accompagnement.
- Leur capacité à exprimer un désir commun.
- L'estime qu'ils ont pour eux-mêmes, et pour le couple qu'ils constituent.

L'arrivée d'enfants dans les couples n'est pas rare quand le couple a trouvé une certaine stabilité et sécurité, ce qui ajoute à notre accompagnement un axe

de soutien à la grossesse et à la construction de leur parentalité. Sont mis en place, dès lors que c'est nécessaire, un partenariat avec les professionnels de la petite enfance et du soutien parental (PMI, TISF, garderie).

L'accompagnement a pour objectif l'accès au logement. Lorsque celui-ci est atteint, l'accompagnement peut se poursuivre dans le logement dans le cadre du FSL.

5.2.3. Les familles

Celles-ci sont accueillies dans le cadre de l'Urgence Sociale, du CHRS Familles ou celui du Logement Relais. La typologie des logements disponibles permet d'héberger des familles de 1 à 5 enfants. Des enfants qui ne vivent pas habituellement avec leur(s) parent(s) en raison de situations de placement ou de séparation des adultes, peuvent être accueillis en visite et/ou en hébergement dès lors que la situation fait l'objet d'une décision judiciaire ou d'un accord parental formalisé. Nous mettons alors tout en œuvre pour que l'hébergement proposé soit adapté à cet accueil intermittent ou ponctuel.

Les offres de services que nous développons s'appuient sur les compétences des adultes. Les premiers interlocuteurs sont les parents. Les rencontres ou accompagnements spécifiques (orientation scolaire, loisirs, sorties...) se font toujours suite à des échanges avec les parents, le plus possible en leur présence ou avec leur autorisation.

Les accompagnements tiennent compte de la force du désir des parents de proposer et de projeter pour leurs enfants une vie plus sécurisante, plus épanouissante que ce qu'ils ont parfois vécu.

L'équipe est attentive à la demande des parents et à leur adhésion tout en ne perdant pas de vue les objectifs d'insertion du CHRS et la nécessaire initiation à une société avec ses contraintes et ses libertés, ses lois, ses principes.

Pour les familles en particulier est alors développé le travail avec l'environnement et les partenaires qui est incontournable dans l'accompagnement.

L'ouverture sur la ville, sur les structures de proximité, les écoles, les services médico-sociaux (PMI, CMP enfants, CAMSP), les lieux de garde etc... conduit à développer un réseau de partenaires au bénéfice du bien-être et du développement des familles et de leurs enfants. Evoquons le partenariat privilégié à l'interne avec les services du Home des Flandres dédiés au soutien à la parentalité et à l'accueil de la petite enfance : Reliance et Les Multi-accueils et Centre d'éveil. Le fait d'appartenir à la même association facilite le processus d'interpellation réciproque même si les périmètres d'articulation doivent faire l'objet de définitions et de réajustements réguliers. Les principes d'action des différents services peuvent entrer en contradiction et venir réinterroger de

manière stimulante les pratiques et leur sens au bénéfice des familles.

Là encore, l'accès au logement atteint, l'accompagnement peut se poursuivre au sein du logement dans le cadre d'une mesure d'accompagnement du FSL.

5.3. L'organisation interne de l'offre de service

5.3.1. Le processus d'accueil

La qualité de l'accueil est primordiale, qu'il soit le premier accueil, ou lors de chaque venue dans les locaux du CHRS ou encore lors de l'entrée dans l'hébergement. La qualité de cet accueil relève de la responsabilité de l'ensemble des professionnels, quelles que soient les fonctions au sein de l'établissement. Il conditionne en grande partie la qualité de la relation qui va se construire avec la personne accompagnée.

Avant que cet accueil physique soit possible, un processus est à respecter.

Les orientations des ménages vers notre structure sont en grande partie à l'origine du SIAO (pour les 2 CHRS et l'hébergement d'urgence). Seuls les logements relais, les accompagnements dans le cadre du FSL ont des origines diverses (bouche à oreille, orientations partenariales diverses).

Suite à une **orientation par le SIAO** d'un ménage, via le Système d'Information du SIAO, le chef de service (après vérification que l'orientation correspond à nos capacités

d'accueil) attribue l'orientation à un professionnel éducatif de l'équipe.

Ce professionnel prend **contact avec la famille** pour programmer un premier rendez-vous qui est nommé **entretien d'accueil**. Ce dernier permet à la famille de prendre connaissance des conditions d'hébergement de la structure et des règles de fonctionnement. Un spécimen de contrat de séjour est d'ailleurs remis à cette occasion. L'objectif est que la famille confirme sa demande d'hébergement avec « un avis éclairé ». C'est aussi l'occasion pour le professionnel, parfois accompagné d'un collègue (selon la composition familiale) de recueillir un certain nombre d'éléments permettant de comprendre la situation de la famille et surtout leur projet.

Suite à cet entretien d'accueil la situation du ménage est abordée en **commission d'accueil** qui a lieu tous les mardis matins en réunion d'équipe en présence de l'ensemble des professionnels, y compris chef de service et directeur.

Après avoir échangé de la situation, le directeur ou le chef de service, par délégation, confirme l'accueil. **Le coordinateur de projet** de ce ménage est alors désigné.

La date d'entrée est fixée, tout comme le rendez-vous pour l'état des lieux entrant réalisé par la maîtresse de maison.

Le chef de service confirme auprès du SIAO l'accueil et sa date.

Si à l'issue de la commission, l'accueil est infirmé, le directeur signifie par écrit au SIAO les raisons objectives du refus, après en avoir informé le ménage. Une réorientation vers le SIAO sera faite.

Certaines urgences peuvent conduire l'établissement à accueillir dans l'immédiat et ne pas tenir compte de ce processus. Malgré tout la situation est reprise à posteriori en commission d'accueil

L'accueil en hébergement se formalise dans le premier mois par la **signature du contrat de séjour** avec le directeur de l'établissement. C'est l'occasion d'une prise de connaissance des personnes par le directeur, d'aborder

(de nouveau) le règlement de fonctionnement et très souvent c'est l'occasion pour les ménages d'exprimer des demandes particulières.

Durant le premier trimestre, le **point d'orgue de l'accueil au CHRS** est la **réunion d'accueil** (temps collectif obligatoire pour les ménages accueillis durant le trimestre précédent) animée par le chef de service accompagné de professionnels représentant chaque corps de métier de l'équipe. L'objectif étant de présenter de nouveau le fonctionnement du centre, de l'équipe, les missions de chacun, le cadre d'accompagnement et permettre aux résidents de faire connaissance entre eux.

5.3.2. Evaluation de la situation et formalisation

Le diagnostic adressé par le SIAO lors de l'orientation et la première évaluation de la demande et des besoins des ménages lors de l'entretien d'accueil sont les premiers éléments constitutifs de l'accompagnement à élaborer.

Le diagnostic demande bien évidemment à être étoffé dès lors que le ménage est « installé » dans l'hébergement qui lui est proposé.

Une fois cet accueil dans l'hébergement réalisé, la posture professionnelle du coordinateur doit permettre l'expression des besoins et attentes des ménages. Il appartient au coordinateur d'adapter les modalités d'échange et de rencontre à la personne afin de préciser le diagnostic à partir duquel s'élaborent les axes d'accompagnement.

Le coordinateur, au-delà du travail de définition du diagnostic et du projet avec le ménage, présente la situation (ce qu'il en comprend, son analyse, la perception du résident de sa situation...) et les principaux axes d'accompagnement lors d'une réunion de conduite de projet individualisé qui a lieu toutes les semaines. Cette instance est animée par le chef de service.

Le Projet d'Accompagnement Individualisé (PAI) est alors élaboré avec le ménage à partir de l'ensemble des éléments des instances, temps d'échanges décrits précédemment.

Il est rédigé de telle sorte qu'il soit lisible par le ménage.

Ce PAI est l'avenant au contrat de séjour. Il est présenté sous forme de tableau reprenant le bilan de la période écoulée, les axes de travail, les actions à mener et enfin les repères qui permettront de visualiser l'évolution.

5.3.3. La coordination de projet

Le coordinateur de projet accompagne le ménage en référence au projet d'accompagnement élaboré de façon partagée. Il met en œuvre les actions envisagées en les adaptant si nécessaire.

Si un changement de nature à modifier fondamentalement le projet intervient, le coordinateur sollicite la redéfinition du projet à conduire.

Les projets sont élaborés, discutés comme décrit précédemment, dans un premier temps pour une période de 3 mois après l'accueil, puis ré évalué et redéfini à 6, 12, 18, 24 mois, en suivant la même organisation de travail.

La signature du directeur valide le PAI et la prolongation de séjour.

HDF		PROCESSUS CONSTRUCTION, MISE EN ŒUVRE, SUIVI, EVALUATION, DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE /CHRS							PR PAI Ind : 2 18/02/2014 Page : 1 / 1						
V: valide R: Responsable P: Participe		Directeur d'ETB	Chef de service	Coordinateur projet	Equipe pluridisciplinaire	Réseau	Fournisseur données	Données d'entrée	Synoptique du Processus	Données de sortie	Clients	Doc Réf	Commentaires	Mesure et surveillance	Indicateurs
				R				Besoins et attentes de la personne	<p>Appréciation des besoins et attentes de la personne</p> <ul style="list-style-type: none"> Entretiens formels Echanges avec les collègues, éventuellement d'autres partenaires Etablir un état des lieux des besoins et attentes pour chaque prestation assurée par l'établissement 	<p>Fiche d'accompagnement et liaison</p>			Les compétences mobilisables de la personne sont relevées		Enquête de satisfaction
				R				Elaboration de l'avenant au contrat de séjour (PAI) avec la personne					dans les trois mois suivant l'admission		Dossiers
			R	R				<p>Réunion de conduite de projet d'accompagnement</p> <p>Détermination des propositions - réponses</p> <ul style="list-style-type: none"> Prestation par prestation, examen des besoins et attentes de la personne afin d'y apporter des réponses opérationnelles <p>échanges en équipe pluridisciplinaire remplissage de la grille d'évaluation</p>	<p>Projet individualisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> Permet d'orchestrer la mise en œuvre effective des prestations définies dans le contrat, d'apporter des réponses précises : <ul style="list-style-type: none"> - Objectifs - Actions - Repères d'évolution 			Présence des fiches finalisées actualisées dans les tableaux de bord des coord. remplis			
			V	R				<p>Rédaction du projet d'accompagnement individualisé</p> <p>Présentation et Finalisation avec la personne lors d'une rencontre formalisée entre la personne, le coordinateur et le chef de service. Signature par la personne, le coordinateur et le chef de service</p>				les échanges et réflexions sont transcrites dans le cahier de réunion		Programme trimestrielle conduites de projets affichée	
															Nbre de grilles d'évaluation
															Enquête de satisfaction
															Nombre de PAI remis dans les

5.3.4. Les processus de départ

Le départ, ou sortie ou encore fin d'accompagnement par le CHRS, est abordé avec le ménage dès son entrée, voire même dès l'entretien d'accueil. En effet la sortie fait pleinement partie de l'accompagnement. L'objectif est bien de faire en sorte que le ménage accède à un logement adapté à sa situation et gagne en autonomie.

La sortie est alors abordée comme pouvant être à l'initiative du ménage lui-même, de l'établissement ou encore suite à la réalisation de l'ensemble des objectifs de travail qui ont été fixés.

La sortie de l'hébergement est formalisée par l'**état des lieux de l'hébergement et l'état des lieux financier** (paiement de la participation à l'hébergement pour ceux ayant des revenus). Cette sortie est programmée, datée. La date d'état des lieux est celle de la remise des clés.

Une **période**, que l'on nommera **de transition**, est laissée aux ménages entre la restitution des clés de l'hébergement et la remise des clés par le propriétaire ou le bailleur dans le cadre d'un relogement. En effet si la qualité de l'accueil est importante, il est aussi important pour les ménages de quitter l'hébergement dans de bonnes conditions.

La précipitation ne permet pas par exemple de faire des choix adaptés, raisonnables lorsque les achats

permettant l'installation doivent être réalisés.

Le départ vers un nouveau « chez soi » parfois attendu longuement est un moment heureux pour les ménages, mais génère aussi du stress, voire de l'angoisse. Cette transition doit être accompagnée pour renforcer le travail réalisé durant l'accompagnement.

La sortie de l'hébergement ne signifie pas toujours une fin d'accompagnement par le centre, car une **mesure d'accompagnement FSL** peut être mise en place pour quelques mois, aidant ainsi **à l'installation**.

La sortie d'hébergement peut également signifier des sorties sèches, en rupture, les personnes étant incapables de respecter les engagements notamment liés à l'état des lieux. Elles se montrent dans le rejet, l'irrespect, l'accompagnement et le lien de plusieurs mois subitement n'existent plus.

Avant la sortie **une rencontre de bilan** est proposée. Elle réunit le ménage, le coordinateur de projet et le chef de service.

En cas de rupture liée à de graves difficultés dans la relation d'aide, une réorientation est abordée avec le ménage et le SIAO. Nous faisons le lien avec les partenaires si nécessaire.

5.4. Les relations à l'environnement

L'objectif principal étant d'aider les personnes à « accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale », l'établissement s'appuie sur l'ensemble des ressources extérieures relevant du droit commun (Pôle emploi, mission locale, CPAM, CCAS...).

L'établissement est également en lien avec ses prescripteurs, ses financeurs.

5.4.1. Les prescripteurs

Chaque action (accueil d'urgence, CHRS, accompagnement social lié au logement) fait l'objet d'un bilan annuel d'activité, auquel s'ajoute pour les différents dispositifs des éléments dédiés à chaque prescripteur.

La Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS)

- Transmission des demandes de prise en charge à l'aide sociale à l'hébergement dès l'accueil, puis de renouvellement et de sortie concernant les CHRS.
- Transmission du bilan annuel d'occupation des logements pour les logements ALT.
- Actualisation de la liste SYPLO (personnes en demande de logement inscrite sur la liste prioritaire PDALPD).

Commission Locale du Fonds Solidarité Logement (CLFSL) :

- Transmission des dossiers de demande d'aide financière et de garantie élaborés avec les personnes accompagnées
- Transmission des fiches diagnostics pour les nouvelles demandes d'accompagnement
- Transmission trimestrielle des entrées et sorties dans le dispositif d'accompagnement lié au logement
- A l'échéance de chaque mesure d'accompagnement, transmission de la fiche bilan. Ces fiches sont rédigées par l'éducateur en charge de l'accompagnement et validées par le chef de service.
- Transmission du bilan annuel avec la demande de subvention.

5.4.2. Les relations partenariales

Ces relations prennent différentes formes :

Relations partenariales conventionnées ou formalisées

L'association est partenaire :

- De la Coordination Mobile d'Accueil et d'Orientation (CMAO) SAMU SOCIAL. Elle est membre du conseil d'administration.
- Du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO).
- Signataire de la charte partenariale.

- Mise à disposition des places d'hébergement et participation du chef de service aux « commissions insertion » du SIAO.
- Développement des forces partenariales que propose le SIAO.

L'association a passé convention avec des bailleurs sociaux et des propriétaires privés pour la location de logements :

→ Bailleurs sociaux.

- Groupe VILOGIA.
- Lille Métropole Habitat (LMH).
- Foyer Aréli Tourcoing.
- Notre Logis.
- Société Immobilière du Grand Hainaut (SIGH).

→ Propriétaires privés.

- ESSI.
- Deux propriétaires privés sur Roubaix et Tourcoing.

L'aide à l'accès au logement

→ Ingénierie sociale.

- L'établissement bénéficie d'un partenariat fort avec les deux principaux bailleurs sur le territoire à savoir LMH et VILOGIA. Construit au fil des ans et de l'expérience, ce partenariat permet d'aboutir au relogement en accès direct de nombreuses personnes que nous

accompagnons. Pour compléter ce partenariat, l'association a passé convention avec ces deux bailleurs sociaux afin de mener des mesures de maintien dans le logement.

Ces différentes conventions passées avec des bailleurs sociaux sont des outils permettant de répondre aux besoins des personnes que nous accompagnons. Leur souplesse d'utilisation est un atout majeur dans la nécessaire adaptation des réponses aux situations des personnes et des différents projets.

→ Commissions du Fonds Solidarité Logement.

Nous siégeons au titre de représentant de la Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS) :

- A la commission plénière FSL.
- A la commission Technique FSL.

→ Crédits loisirs.

Pour favoriser l'accès aux loisirs et à la culture, nous nous appuyons sur le dispositif « crédits loisirs ».

L'association a signé une convention de partenariat en date du 1^{er} janvier 2004.

Les fédérations professionnelles

Adhérent à la Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS), l'établissement participe et s'appuie sur ses travaux.

Cet engagement répond à deux objectifs principaux :

1. Participer à la réflexion du secteur et à la construction d'une parole fédérative alimentant un projet d'action sociale.
2. Obtenir l'information nécessaire émanant de notre secteur d'activité.

Cet engagement se traduit par la participation notamment à différentes commissions de travail instituée et répartie sur plusieurs membres de l'équipe éducative :

- Commission logement.
- Commission hébergement.

Mais aussi par la participation aux :

- Commissions des adhérents de l'arrondissement de Lille.
- Conseil d'administration (directeur élu au CA de la FAS).

Adhérent à l'Union Régionale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux (URIOPSS), l'établissement s'appuie également sur cette fédération. La participation y est davantage ponctuelle. Elle est régulière par d'autres membres de la direction de l'association, dont le directeur général.

6. LES PRINCIPES D'ACTION

6.1. Individualiser l'accompagnement

Individualiser l'accompagnement signifie dans nos pratiques offrir aux ménages un accompagnement éducatif individualisé porté par un coordinateur de projet (la coordination peut, lorsque la situation le nécessite, être portée par un binôme de professionnels) en référence à l'équipe et au projet institutionnel.

Cet accompagnement bénéficie d'une continuité quel que soit le parcours des ménages au sein des dispositifs de l'établissement (accueil d'urgence, CHRS, logement relais, logement personnel)

Cette continuité permet le respect de la prise en compte de chaque personne dans son histoire individuelle touchant la dimension familiale et sociale. Les personnes n'ont pas à recommencer, reconstruire un lien, une confiance avec un nouveau professionnel. Cette continuité est véritablement un garant de la qualité de l'individualisation de l'accompagnement.

Le respect du rythme d'évolution de la personne est alors assuré. La durée de la prise en charge, avec ses renouvellements est une référence administrative et un repère qui vient ponctuer le temps. Elle ne saurait être une référence appliquée uniformément à tous.

La notion de temps est importante et différente d'une personne à l'autre.

Travailler avec chaque personne sur la perception de sa situation, de ses ressentis, en sachant renvoyer aussi ses propres ressentis (ces dimensions étant reprises dans les différentes instances collectives de réflexion et d'analyse) peut demander du temps, tout comme essayer de comprendre où en est la personne dans ses intérêts, ses préoccupations.

L'élaboration de projets d'accompagnements individualisés doit permettre de maintenir une dynamique et faire en sorte que la personne reste actrice, tout en respectant cette nécessité du découpage temps.

Dans l'accompagnement, il peut être difficile de voir et de respecter cette nécessité du respect d'un temps. A l'inverse, « laisser le temps au temps » sans perspective, ni élaboration pourrait vider de son sens l'accompagnement.

6.2. Donner toute la place à la famille

« Ignorer la famille, c'est en fait amputer l'enfant. A s'occuper uniquement de l'enfant, on le rejette en tant que sujet ».

Les parents quelles que soient leurs difficultés, restent les premiers éducateurs de leurs enfants.

Au CHRS que ce soit avec les jeunes majeurs ou avec les familles la place des parents est une question essentielle dans l'accompagnement.

Projet d'établissement – Décembre 2019

La famille est un élément essentiel, constitutif de l'individu (d'une manière ou d'une autre, elle est souvent présente dans le discours de la personne accueillie). Elle est bien souvent au cœur des problématiques rencontrées.

6.2.1. Les jeunes majeurs

Les professionnels adoptent des postures professionnelles qui peuvent aider la personne à trouver son autonomie par rapport à sa famille, que celle-ci passe par le rapprochement ou la prise de distance.

Ils inscrivent l'accompagnement de la dimension familiale dans une temporalité (le vécu antérieur, le présent, la projection dans le futur).

Il s'agit d'approcher l'histoire de la personne pour mieux la connaître et comprendre son fonctionnement, de repérer les ressources sur lesquelles elle peut s'appuyer (sur qui, sur quoi), de faire des ponts. L'identification de vécus traumatiques conduit l'équipe à questionner ses limites et la pertinence d'une orientation vers des soins psychiques. Les professionnels s'appuient sur l'éclairage et l'intervention possible du partenariat notamment avec la psychologue de La Ravaude.

Dans l'ici et maintenant, l'équipe prend en compte les capacités et les compétences transmises par les familles naturelles et/ou les familles d'accueil.

Il s'agit de partir de ces capacités pour accompagner les personnes dans des

actions bien concrètes. Ce travail de réinvestissement de ce qui a pu être appris dans le passé (notamment sur l'organisation de sa vie dans un logement : habiter, se nourrir) peut se faire tout particulièrement dans des co-interventions de la maîtresse de maison avec les éducateurs-trices.

Les professionnels accompagnent avant tout la construction d'un projet pour le ménage et invitent la personne à le jaloner d'étapes. Si l'équipe accorde de l'attention à l'histoire personnelle et familiale, il ne s'agit pas d'enfermer la personne mais de lui permettre de prendre de la distance par rapport à cette histoire et de continuer à se construire avec les événements prévus et imprévus, de vivre aujourd'hui, de faire évoluer ses représentations.

L'accompagnement des jeunes couples accueillis en CHRS ou Logement relais a fait l'objet d'un travail de réflexion de l'équipe en 2017 : *« L'arrivée d'enfants au sein des couples n'est pas rare quand ils ont trouvé une certaine stabilité et sécurité, ce qui ajoute à l'accompagnement un axe de soutien à la grossesse et à la construction de leur parentalité. De très jeunes couples avec l'arrivée d'un premier enfant ont besoin d'être accompagnés dans ce bouleversement d'une vie qu'ils construisent à peine. Ceci requiert du temps et la mise en place d'un travail en réseau avec les professionnels de la petite enfance et du soutien parental...Le fait de fonder une famille et d'avoir un enfant permet d'accéder à*

un statut et des ressources qui favorisent l'autonomie. »

6.2.2. Les familles hébergées

Plusieurs principes guident les professionnels dans l'accompagnement de la famille :

S'appuyer sur les compétences des adultes, en veillant notamment, à ce qu'ils gardent ou prennent leur place de parents dans les rencontres avec les professionnels, mais aussi avec les différents partenaires et professionnels de l'enfance. Les premiers interlocuteurs sont les parents. Si les professionnels sont sollicités par des enfants au sein de leur famille, les rencontres ou accompagnements spécifiques (orientation scolaire, loisirs, sorties...) se font toujours suite à des échanges avec les parents, le plus possible en leur présence ou avec leur autorisation.

La famille est considérée dans sa globalité avec la prise en compte de son histoire. L'équipe est attentive aux liens intergénérationnels. Une attention est aussi apportée à chacun·e. L'équipe observe et essaie de repérer le fonctionnement de la fratrie, la place de chacun·e, de repérer les ressources et d'éventuelles difficultés dans les relations des enfants avec les adultes ou entre eux.

Est prise en compte la force du désir des parents de proposer et de projeter pour leurs enfants une vie plus sécurisante, plus épanouissante que ce qu'ils ont parfois vécu.

Tout en respectant la culture des personnes accueillies, les professionnels les invitent à ouvrir des fenêtres, à échanger sur des modes de vie, des repères éducatifs, un mode de communication, des représentations des rôles dans la famille, dans le couple. Les professionnels dans cet exercice veillent à se questionner en permanence en équipe sur les limites de ses interventions, sur le bienfondé de réagir à certains comportements qui peuvent paraître peu ou pas adaptés, voire en opposition avec les valeurs, ou avec les exigences de notre société, notamment concernant l'éducation, l'exercice de l'autorité parentale, la protection de l'enfant. Les professionnels sont attentifs à la demande des parents et à leur adhésion tout en ne perdant pas de vue les objectifs d'insertion du CHRS et la nécessaire initiation à une société avec ses contraintes et ses libertés, ses lois, ses principes.

6.3. Mettre en place les conditions de réussite

Il s'agit de favoriser un contexte permettant aux personnes (jeunes et familles) de s'approprier ou se réapproprier des sentiments de compétences personnelles, des prises de conscience et de motivation visant à rétablir l'estime de soi et donc à avoir

une influence ou un contrôle sur les événements de la vie.

Selon certains auteurs, cette « reprise de pouvoir » comporte quatre composantes essentielles qui sont la participation, la compétence, l'estime de soi et la conscience critique.

Au-delà de la théorie, c'est bien de cela dont il s'agit pour favoriser les conditions de réussite d'un « passage » dans l'établissement.

La participation est essentielle, nous en avons parlé, lors de l'établissement du projet individualisé. Elle peut également y trouver un prolongement dans le groupe d'expression dès lors que l'individu est suffisamment en confiance pour participer à ce type d'instance.

La compétence des jeunes et des familles est le postulat de départ sans lequel aucun accompagnement éducatif n'est possible.

L'estime de soi est essentielle dans la vie d'un individu. Retrouver confiance en soi reste un aspect essentiel d'une reconstruction identitaire et narcissique.

6.4. S'appuyer sur les ressources des personnes accompagnées

Les personnes accueillies ont des ressources qu'il s'agit de renforcer. Le travail éducatif consiste à rechercher systématiquement les « points d'appui » sur lesquels construire un projet, une démarche éducative. La valorisation des personnes, à travers le

développement de leurs capacités – même réduites – est un principe essentiel de travail, en particulier dans la restauration de l'image qu'elles ont d'elles-mêmes, souvent très négative.

6.5. Prendre des risques éducatifs

L'accompagnement éducatif s'avère être notamment un accompagnement de la personne dans la confrontation aux risques de la vie. Il n'y a donc pas d'accompagnement éducatif sans prise de risque. Il n'y a pas non plus de risque éducatif sans accompagnement.

Attention, cette notion de risque éducatif est à distinguer.

- De la notion de mise en danger, sans propos éducatif.
- De l'absence de respect des règles de sécurité et des contraintes administratives. Le rappel à cet égard des règles et des notions de responsabilité civile et pénale des professionnels est essentiel.

Pour que la prise de risque ait un sens éducatif, il faut entre autre qu'elle s'appuie sur l'adhésion de la personne accompagnée. Bien évidemment quelqu'un peut refuser de se confronter à tel ou tel aspect de la vie.

Il est nécessaire que la distance entre la situation actuelle et l'objectif proposé soit mesurée, et mise en rapport avec les capacités présumées de la personne, afin d'éviter sa mise en échec. En d'autres termes, que le risque soit mesuré.

Projet d'établissement – Décembre 2019

Il est nécessaire que la problématique psychologique (ou psychiatrique) de la personne et les « habitus » sociologiques (habitudes, comportements de la personne) soient évalués, afin d'éviter les phénomènes d'escalade dans la mise en danger de soi-même ou d'autrui (dans la logique de « tester » l'accompagnement).

Pour que la prise de risque éducatif **soit possible**, il est nécessaire que les professionnels :

- Soient suffisamment sécurisés par le type de management (confiance mutuelle et prise de risque partagée).
- Soient suffisamment encadrés par une connaissance des textes réglementaires en vigueur.
- Soient évalués entre autres choses sur leur capacité à prendre des risques raisonnés (c'est le « cœur de métier éducatif »).

Le postulat de départ dans l'établissement se décline alors en trois « certitudes » :

- Nous ne pouvons prendre un risque personnel au nom de l'institution.
- Nous ne pouvons pas nous en tenir à des appréciations personnelles différentes d'un professionnel à l'autre.
- Nous ne pouvons prendre une initiative, seuls et prendre une décision à la place des parents, des familles quand ils bénéficient de tous leurs droits, quand ils sont détenteurs de l'autorité parentale.

Il faut être vigilants afin de ne pas donner leur place aux parents dans certaines situations et certaines dimensions et la leur refuser dans d'autres sous prétexte de gagner du temps ou de faire « plus simple ».

Les professionnels auront à dépasser ses craintes légitimes et travailler la cohérence des actes dans ce domaine

6.6. Utiliser les dispositifs de droit commun et faciliter les interactions entre les personnes

En préalable, il faut rappeler que les usagers ont rarement un accès facile à leurs droits : par isolement social, par le résultat de dysfonctionnements de services sociaux, par négligence, par les effets de seuil, etc... L'accompagnement éducatif comporte donc nécessairement une part d'accès aux droits. L'objectif général étant l'accès à l'autonomie, l'accompagnement éducatif consiste entre autre à permettre aux personnes d'utiliser l'ensemble des dispositifs de droit commun.

Il ne s'agit pas de faire à leur place, mais plutôt de **leur indiquer le moyen d'accéder aux différents dispositifs existants**.

Même si l'accompagnement physique de la personne accueillie est souvent nécessaire, le but est bien que celle-ci s'en approprie le sens et en retire le maximum de bénéfice afin de pouvoir utiliser ces dispositifs de la façon la plus positive et autonome possible.

Projet d'établissement – Décembre 2019

Si à l'interne l'équipe a les moyens de sensibiliser les ménages sur différents aspects et leur proposer les conditions d'un mieux-être, il serait contre-productif d'en rester là et de ne mettre l'accent que sur les ressources de l'établissement.

La promotion de l'autonomie passe par la connaissance **des dispositifs de droit commun et le développement de la capacité à les mobiliser de manière adaptée**.

Pour travailler ces objectifs, l'équipe s'appuie sur les ressources inhérentes à chaque individu et fait en sorte que les richesses personnelles puissent également servir au collectif en favorisant la mise en commun des potentialités de chacun et en permettant l'échange d'expériences lors de différentes rencontres qu'elles soient informatives, culturelles ou festives.

6.7. Optimiser le travail en équipe

« L'équipe » est un collectif de professionnels (et de bénévoles) différenciée selon les statuts et les métiers fonctionnant en interdisciplinarité

À ce titre, tous les professionnels de l'établissement font partie de la **communauté éducative**.

Tous les intervenants, quels qu'ils soient, (professionnels, bénévoles, stagiaires), représentent l'institution et l'engagent ; ils se doivent à cet égard de se référer au projet d'établissement,

aux règles communes validées par la direction.

Le travail en équipe a pour but et pour effet :

√ d'éviter l'appropriation par tel ou tel de la relation duelle avec un usager (l'équipe fait « tiers » dans la relation.

√ de proposer plusieurs outils communs d'analyse, grilles de lecture et référentiels professionnels, afin de constituer une compétence collective d'analyse et d'action.

Ce travail en équipe suppose que soient identifiés **les modes et outils de coopération**. En particulier, l'accès à l'information par tous, sur un mode différencié, est nécessaire pour une coopération efficace. Puisque l'on considère que le dispositif d'accompagnement individualisé est la clé de voûte de la prise en charge, il est important que tous les intervenants aient connaissance du projet d'accompagnement élaboré avec chaque personne accueillie.

« L'interdisciplinarité favorise une dynamique permettant l'argumentation, le compromis, le dépassement de son seul point de vue et l'acceptation des décisions qui préservent l'intérêt du mineur/jeune majeur. Elle aide chaque professionnel à rompre l'isolement associé à son engagement dans la relation avec les usagers

L'approche interdisciplinaire s'inscrit dans une construction de compétences collectives reposant sur un maillage et un croisement des regards d'acteurs

venant d'horizons professionnels différents : « C'est une valeur ajoutée... Dans ce maillage de l'intelligence, les compétences de chacun peuvent enrichir le réseau qui pourra être mobilisé à son tour par chaque acteur... La compétence collective résulte davantage de compromis que d'additions d'expertises inflexibles qui n'admettent aucune négociation » (RBPP ANESM)

Au CHRS le travail en équipe se vit comme un besoin, pour que le « bateau » ne prenne pas l'eau, pour que l'information circule. Concrètement ce travail en équipe relève de rituels d'équipe, de solidarité entre collègues, d'une attention à l'autre, d'un travail en binôme, d'un passage de relais pour garantir une continuité de l'accompagnement, d'un travail de cohérence (pour assurer une cohésion) et d'une équipe de cadres qui favorise cette dynamique.

6.8. Se préparer à vivre ensemble

Les jeunes, les personnes accompagnées ont souvent des difficultés à s'intégrer dans la société. Questions d'origine, de mode de vie, de culture, de comportement. Apprendre à vivre ensemble est une valeur fondamentale.

Au sein du CHRS cela se traduit par l'objectif d'inscrire les ménages dans une dimension collective, qu'elle soit interne au CHRS ou au sein d'autres structures de quartier.

Les Groupes d'expression, qui ont lieu tous les trimestres, en sont un exemple. Ils sont l'instance d'expression des résidents. Ils permettent aux résidents de s'exprimer, mais aussi de participer à la vie de l'établissement en étant force de proposition dans l'organisation du programme des sorties culturelles qui peuvent être ensuite développées par les membres de l'équipe, en proposant des sorties collectives en période estivale notamment, en organisant des temps festifs au sein des locaux comme des repas collectifs.

Le collectif, permettant d'aborder le vivre ensemble, dans un établissement ne proposant que des hébergements en diffus, ne va pas de soi. Il doit être porté par les professionnels.

Il prend différentes formes, à différentes occasions (distribution individuelle de l'aide alimentaire suivi d'un temps collectif autour d'un goûter ou d'une soupe confectionnés maison (professionnel/résidents) ; groupe d'expression suivi d'un temps convivial autour d'une séance « cinéma » maison avec diner ; barbecue d'été confectionné avec les résidents, cérémonie des vœux, sortie culturelle en groupe...

Les collectifs de logements dans 2 lieux différents permettent également de faire vivre des instances collectives régulièrement en lien avec les règles de vie entre voisins.

Le vivre ensemble au CHRS prend tout son sens, les ménages hébergés étant de nationalité diverses, ayant connu des parcours communément
Projet d'établissement – Décembre 2019

chaotiques, mais tellement spécifiques. L'ouverture d'esprit, la tolérance sont les maîtres mots au CHRS pour les professionnels, mais aussi pour les ménages accueillis.

Développer les compétences sociales, émotionnelles et cognitives répond à cette idée du « vivre ensemble ».

En effet, les **compétences sociales** que sont communiquer, savoir entrer en contact, accueillir, être avenant, agréable à l'autre, avoir acquis les règles de politesse de base en y mettant du sens, les codes sociaux sont des compétences importantes pour vivre avec les autres. Ou encore être disponible pour écouter, savoir entendre, avoir de l'empathie (être sensible aux autres), savoir poser ses limites, respecter son intimité, celle de l'autre, gérer la bonne distance, tolérer les différences, savoir gérer des conflits le sont tout autant.

Les **compétences émotionnelles** regroupent avoir du respect pour soi, pour l'autre, la question de la confiance, de l'estime de soi. Mais aussi la gestion de ses émotions (les identifier, les nommer, les réguler). Ou encore savoir exprimer des sentiments, de l'affection. Pour cela l'existence d'un cadre interne est nécessaire (en référence aux théories de l'attachement sécure, aux besoins fondamentaux de l'enfant, aux nourritures affectives (besoin d'adultes repères ou ressources).

Enfin les **compétences cognitives** regroupent la curiosité d'esprit, l'ouverture au monde, la liberté de penser, s'informer, développer son

esprit critique, l'aptitude à la remise en question, admettre ses limites, la mise en valeur des compétences personnelles (autonomie, savoir-faire et être), valoriser les actions engagées.

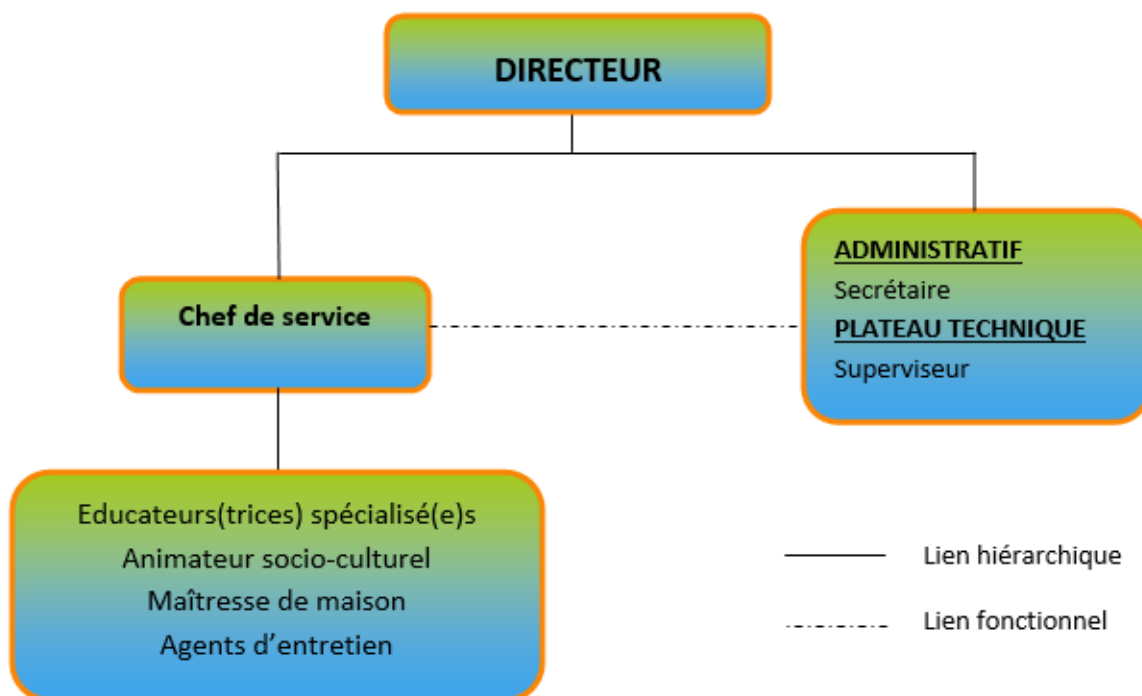
Toutes ces compétences doivent permettre le développement d'un projet autonome au sein de la société, en cohésion avec celle-ci où la personne accompagnée, le ménage trouve sa place.

Les personnes que nous rencontrons dans le champ de l'hébergement et de l'insertion sont fragilisées par un parcours de vie précaire, chaotique, parfois traumatisant, ayant mis à mal parfois leur construction identitaire et paralysant leurs compétences.

Dans l'accompagnement socio-éducatif global que nous proposons dans nos différents dispositifs d'hébergement nous sommes particulièrement attentifs à créer des contextes qui permettent de révéler ces compétences et de les développer, à travers des actions tant individuelles que collectives avec une finalité implicite d'amener les personnes à devenir plus autonomes et libres.

7. RESSOURCES HUMAINES ET MODES D'ORGANISATION

7.1. Organigramme



7.2. Les instances de travail

Quoi ?	Pour quoi ?	Qui ?	Quand ?	Comment ?
Réunion de conduite de projet	Pour faire le point sur les projets d'accompagnement des ménages, en faire l'évaluation	Le chef de service et l'équipe éducative	2h30/semaine	Cahier de réunions
Réunion de fonctionnement et de coordination	Pour faire circuler les informations sur le fonctionnement général du service et organiser et coordonner son activité	Le directeur, la chef de service et l'équipe pluridisciplinaire	2h/semaine	Cahier de réunions

Commission d'accueil	Echanger sur les demandes d'accompagnement et d'hébergement, sur les orientations. Acter une entrée dans le service	Directeur, chef de service et équipe éducative	1h30 par semaine	Cahier de réunions
Réunion d'analyse institutionnelle	Pour créer un lieu et un temps de parole où chaque membre de l'institution, quel que soit sa fonction, peut s'exprimer. C'est un temps de travail de l'institution sur elle-même	Le directeur, la chef de service, l'équipe pluridisciplinaire et le superviseur	1h30/quinzaine (sauf périodes de vacances scolaires)	
Revue de processus	Analyser, apporter des pistes d'amélioration suite au signalement par l'équipe d'un évènement indésirable (fiche dédiée). Faire un suivi de l'efficacité des améliorations précédentes.	Directeur, chef de service et équipe pluridisciplinaire et responsable qualité de l'association	3 fois / an	Grille de suivi des améliorations
Analyse des statistiques des évaluations des activités et prestations	Analyse de la mise en œuvre des différentes offres de services pour les familles dont l'accompagnement s'est arrêté durant l'année précédente.	Directeur, chef de service, équipe pluridisciplinaire et la responsable qualité de l'association	1 fois par an	Tableau de restitution d'analyse et de proposition d'amélioration

7.3. Référentiel professionnel

7.3.1. Les enjeux

Ce n'est pas un hasard si le thème de la mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels **au regard des populations accompagnées** a été inscrit parmi les **thèmes prioritaires** du programme de travail de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et services Sociaux et Médico-sociaux (**ANESM**).

L'adaptation à l'emploi, en lien direct avec la recommandation relative à la **Bienveillance**, est un processus continu constituant une des modalités du **soutien aux professionnels dans leur démarche de bienveillance**.

« Elle a pour finalité d'offrir aux populations accompagnées des **pratiques professionnelles adaptées, différenciées et bienveillantes**. »

Elle passe par la mise en œuvre d'une démarche de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) et **nécessite d'amorcer, dans une démarche structurée, la réalisation d'outils : fiches de postes, référentiels de compétences, entretiens annuels** afin de faciliter

- La prise de fonction.
- L'exercice professionnel dans la durée.
- La capacité d'adaptation du professionnel.

7.3.2. La mise en œuvre

C'est dans le cadre de la mise en œuvre de cette démarche de GPEC que le Home des Flandres a travaillé à **l'élaboration de son référentiel des métiers et des compétences**

Le référentiel des métiers et des compétences, outil de gestion des ressources humaines, s'inscrit dans une dynamique de **recherche de références communes**.

Les fiches métiers décrivent les activités qui représentent le cœur du métier.

Les fiches compétences identifient pour chaque bloc d'activités les compétences et indicateurs de compétences associés.

Le référentiel des métiers et des compétences est à disposition de tous les intervenants au Home des Flandres.

Il est aussi un outil de communication pour faire connaître les métiers.

- Une démarche impulsée par **les Directions** et qui a requis la **participation des acteurs de terrain**

Le contenu des fiches métiers et des fiches compétences est l'aboutissement d'un **travail concerté avec les professionnels** (notamment lors de la journée de service de juin 2012).

- Un outil évolutif

Afin que ces outils gardent leurs objectifs opérationnels, il est prévu

qu'ils soient actualisés de façon régulière.

Le référentiel métiers compétences, parce qu'il décline les missions de chaque membre de la communauté éducative dans la mise en œuvre du Projet d'Établissement, fait partie intégrante de celui-ci.

[7.4. Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences / Gestion Prévisionnelle des Métiers et des Compétences](#)

Les entretiens professionnels et les entretiens d'évaluation ont lieu par alternance tous les deux ans sur la base de grilles et de guides d'entretien élaborés dans le cadre du développement d'outils en lien avec la GPEC/GPMC.

Des tableaux de bord de pilotage et de suivi ont été mis en place.

Si «la démarche contribue au soutien aux professionnels dans leur démarche de bienveillance et qu'elle a pour finalité d'offrir aux personnes accompagnées des pratiques professionnelles adaptées, différenciées et bienveillantes», elle participe également à la prévention des risques professionnels tant physiques que psychosociaux (stress, souffrance psychologique, etc.) et à la qualité de vie au travail des professionnels.

[7.5. La Qualité de Vie au Travail](#)

Une politique de santé au travail a été mise en place dès 2012. La prévention des risques psycho-sociaux a été au cœur de cette politique et les actions mises en place dans le cadre de cette démarche ont été intégrées dans le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) qui fait l'objet d'un suivi annuel.

Désireux de porter une **conception ambitieuse de la qualité de vie au travail**, le Home des Flandres a vu dans les nouveaux projets qu'elle porte, les transformations des organisations, les évolutions des caractéristiques du public accueilli, l'évolution de ses offres de service, l'occasion d'articuler amélioration de la qualité et amélioration des conditions de travail.

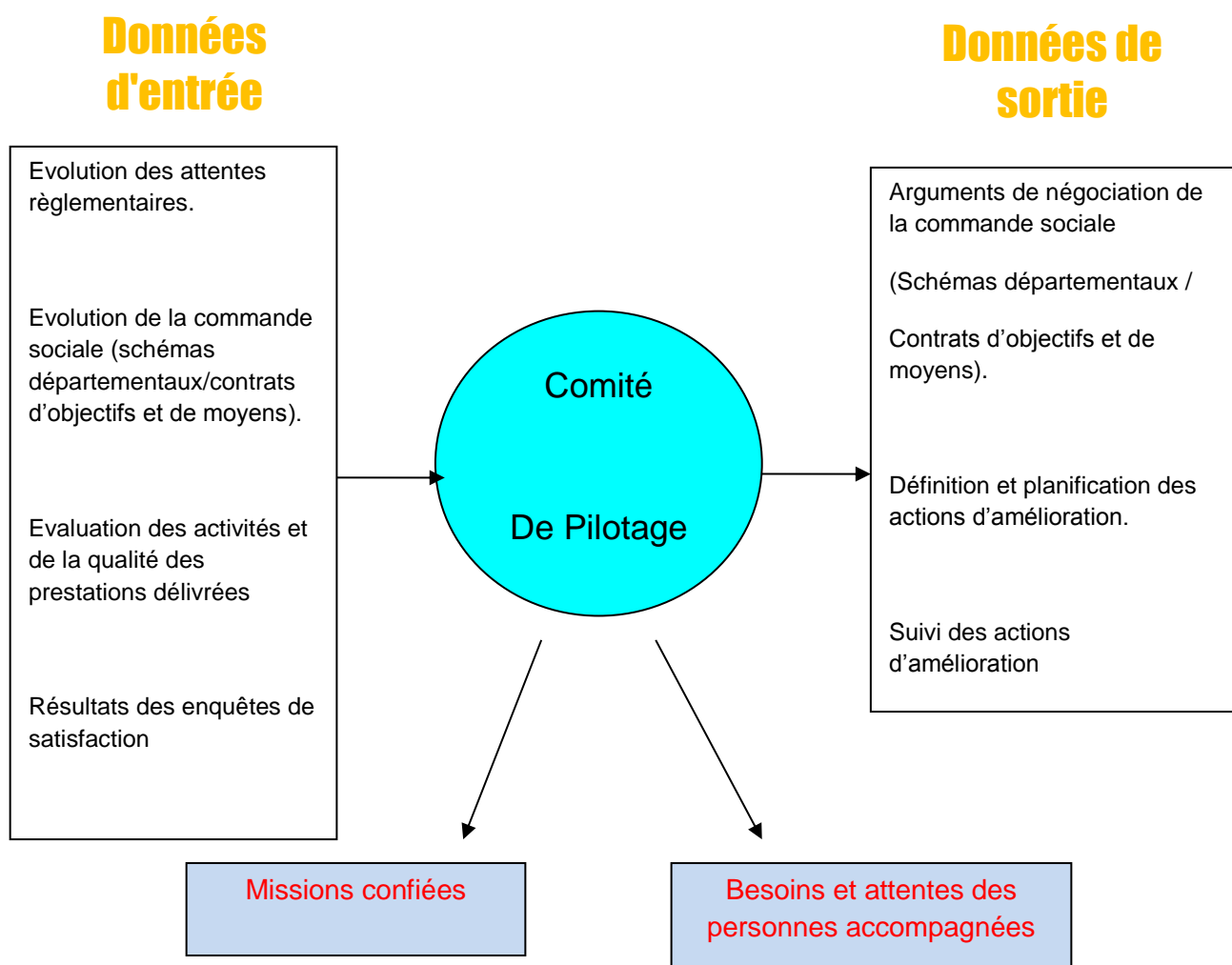
La démarche sur les 5 prochaines années fait l'objet d'un axe de progression présenté dans les pages qui suivent.

8. L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

LA MISE EN ŒUVRE DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Afin de garantir un fonctionnement de l'établissement propre à améliorer de façon continue la qualité des prestations, l'établissement organise la consolidation des points forts et l'amélioration des points faibles du

fonctionnement à travers des actions d'amélioration. Le Comité de pilotage garantit l'application des actions d'amélioration.



8.1. Le comité de pilotage :

Les données d'entrée du comité de pilotage sont constituées par :

- Les audits.
- Les enquêtes de satisfaction.
- Evaluation des activités et de la qualité des offres de service (grille d'évaluation).
- L'application des processus et l'analyse et le traitement des dysfonctionnements
- Retour des avis des groupes d'expression.
- Les évaluations internes et externes.
- Les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM

8.2. Les Audits

Le comité de pilotage peut planifier annuellement des audits.

L'utilisation de ces audits permet de mesurer l'efficacité des actions menées au sein de l'établissement.

8.3. Les Enquêtes de Satisfaction

Le comité de pilotage programme les enquêtes de satisfaction dont l'approche méthodologique et le contenu sont adaptés au thème à analyser et au panel des personnes visées par l'enquête.

Les enquêtes de satisfaction permettent d'appréhender la façon dont les usagers perçoivent les différentes étapes de leur accompagnement. Elles
Projet d'établissement – Décembre 2019

permettent de recueillir l'avis des usagers et de leurs familles. L'analyse des résultats permettra de mettre en place des actions d'amélioration.

8.4. La Grille d'Evaluation des Activités et de la Qualité des Prestations délivrées

Les statistiques émanant des grilles d'évaluation nous permettent d'obtenir des indicateurs quantitatifs relatifs aux besoins des personnes accompagnées, aux actions mises en place et à l'évolution des situations.

Sur la base de ces indicateurs, un travail qualitatif est mené avec chaque équipe tous les ans et permet de réinterroger les accompagnements, nos pratiques et organisations et de poser des actions d'amélioration.

8.5. L'application des processus et l'analyse des dysfonctionnements

L'ensemble des dispositions prises par le Home des Flandres pour garantir la maîtrise des processus opérationnels et des méthodes de travail est formalisé dans le Manuel Qualité.

Le suivi des processus de repérage des événements indésirables permet de dégager des actions d'amélioration. Chaque structure bénéficie de trois instances annuelles dédiées au traitement des événements indésirables.

8.6. Retour des avis des groupes d'expression

Les groupes d'expression peuvent nous renvoyer des observations en fonction des sujets abordés lors des réunions. Ils font l'objet d'un compte-rendu écrit systématique.

8.7. Les évaluations internes et externes

La première évaluation interne a été réalisée en 2007 et transmise aux financeurs début 2008.

Elle a été suivie d'une évaluation externe en 2014 et de la première actualisation du projet d'établissement (2014).

8.8. La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM

Tenant compte des préconisations des évaluations, pour l'actualisation 2019, le projet d'établissement a été élaboré conformément aux recommandations des bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM relatives à « **l'élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service** » tant en ce qui concerne les thématiques à traiter, qu'en ce qui concerne l'organisation de la démarche.

Dans la mise en œuvre du projet d'établissement, nous nous appuyons notamment sur les recommandations suivantes :

- **La Bienveillance** en personnalisant l'accueil et l'accompagnement, en respectant la singularité de chaque

personne, en respectant l'entourage et les relations du jeune avec ses proches, en soutenant les professionnels dans leur démarche de bienveillance.

- **Les attentes de la personne et le projet personnalisé** en réunissant les conditions pour l'expression des attentes, en utilisant l'expertise des personnes, en recueillant les informations utiles à l'accompagnement, en repérant les habitudes de vies des personnes, en élaboration un processus de construction, de mise en œuvre des évaluations de projet dans lequel la place de chacun est respectée.
- L'expression et la participation dans les établissements relevant de l'inclusion sociale
- Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale relevant de l'article L312-1 du CASF
- Prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies en CHRS

9. Les axes de progression.

9.1. L'outil numérique au CHRS

Axe de progression : Le num' au CHRS
<p>Bilan, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :</p> <p>Les travailleurs sociaux à l'occasion de temps d'analyse des pratiques soulignent tout particulièrement depuis plusieurs mois (2019) une incohérence de leur pratique avec un des objectifs des CHRS qui est de développer une plus grande autonomie des résidents. En effet, aujourd'hui l'accompagnement aux démarches administratives se réduit trop souvent à effectuer les démarches « à la place de » et non plus « avec ». Bien évidemment les personnes concernées sont présentes, mais bien souvent perdues et incapables de retenir les étapes à suivre.</p> <p>Cette question a débouché sur une analyse des difficultés repérées chez les ménages accompagnés, les principaux freins et les moyens que nous pourrions développer pour apporter une aide adaptée.</p> <p>Cette difficulté peut avoir pour conséquence(s) un non recours et/ou une rupture des droits.</p> <p>Les premiers freins repérés sont : la difficulté de créer puis de gérer une boîte mail, de retenir des mots de passe, des identifiants. A cela s'ajoute, une difficile compréhension du vocabulaire utilisé sur les <i>plateformes</i> et pour beaucoup nous notons la non maîtrise de la langue française (partielle/totale).</p> <p>Enfin, les parcours de vie très souvent chaotiques des résidents apportent leur lot de ruptures de parcours, ruptures de droit ? ce qui complexifie les démarches administratives.</p> <p>Face à cette difficulté d'un grand nombre de résidents, les professionnels du centre ont à faire évoluer leurs pratiques. La question même de la place de l'outil informatique dans les pratiques, dans le fonctionnement du CHRS se pose.</p>
<p>Finalités de l'action :</p> <p>Accompagner de façon adaptée et sûre les résidents dans leurs démarches dématérialisées.</p>
<p>Objectifs de l'action :</p> <p>Le projet a pour objectif principal de :</p> <ul style="list-style-type: none">- Développer l'autonomie des personnes. <p>Les objectifs secondaires sont :</p> <ul style="list-style-type: none">- Apprentissages aux savoirs de base d'accès aux outils numériques du quotidien.- Apporter une meilleure compréhension des démarches administratives dématérialisées.- Développer une éducation aux écrans- Apporter aux professionnels des compétences supplémentaires dans l'accompagnement des démarches dématérialisées.- Repérer et utiliser les ressources des structures du quartier
<p>Indicateurs de réussite quantitatifs et qualitatifs</p> <ul style="list-style-type: none">- Partenariat tissé avec des structures du quartier (conventionnement, actions communes...)- Action de formation au bénéfice des résidents et des professionnels- Développement au sein du CHRS (dans son fonctionnement) des pratiques utilisant l'outil informatique

Planification de l'action : Le Num' au CHRS											
Action	Personnes Concernées	1 ^{er} semestre 2020	2 ^{ème} semestre 2020	1 ^{er} semestre 2021	2 ^{ème} semestre 2021	1 ^{er} semestre 2022	2 ^{ème} semestre 2022	1 ^{er} semestre 2023	2 ^{ème} semestre 2023	1 ^{er} semestre 2024	2 ^{ème} semestre 2024
Première évaluation avec les résidents des besoins, difficultés	Equipe éducatives CS CHRS										
Repérage des ressources internes et de l'environnement du CHRS, de chaque hébergement	Equipe éducatives CS CHRS Directeur										
Prise de contact avec des partenaires repérés pouvant répondre aux besoins des résidents	Equipe éducatives CS CHRS Directeur										
Evaluation du niveau d'utilisation des outils numériques par les professionnels du CHRS	Direction										
Action de formation, partage de savoir.	Direction										
Mise en place d'un espace « num' » au CHRS	Equipe éducatif et direction										
Recherche d'une personne ressource supplémentaire en renfort de l'équipe	Direction										

9.2. Le logement des jeunes

Axe de progression : Le logement des Jeunes
<p style="text-align: center;">Bilan, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :</p> <p>Le projet logement des jeunes du CHRS, mis en œuvre depuis 2010 est développé pour répondre aux besoins des jeunes majeurs. Depuis 2014, une partie de ce projet est particulièrement travaillé avec les jeunes de la maison d'enfants des Poutrains. En effet, à 16 reprises, les jeunes des Poutrains ont pu bénéficier des réunions d'informations collectives « Accès au logement » organisées par l'équipe logement du CHRS.</p> <p>Cependant, nous faisons le constat que « la marche » entre la MECS et les dispositifs logement est trop grande, malgré la diversification de l'accompagnement à l'apprentissage à l'autonomie au sein de la MECS.</p> <p>Il est à souligner que depuis 2015, sous l'impulsion de la délibération cadre votée par le conseil départemental en décembre, le public accueilli en MECS a fortement rajeuni. Une conséquence notable est l'obligation de voir aboutir leur départ (notamment vers le logement) avant leurs 18 ans révolus.</p> <p>Nous constatons également, après 5 ans de coopération, que les équipes doivent affiner la connaissance mutuelle de leur mode d'accompagnement, croiser leur regard sur ce jeune public et apporter un accompagnement commun (avant et après le départ de la MECS) durant un laps de temps plus long qu'un « simple » passage de relais.</p>
<p style="text-align: center;">Finalités de l'action :</p> <p>1 Accès au logement autonome. 2 Mise en œuvre d'une articulation entre l'accompagnement de la MECS et celui de l'équipe logement du CHRS.</p>
<p style="text-align: center;">Objectifs de l'action :</p> <p>1 Institutionnaliser les interventions (informations collectives auprès des jeunes à l'interne et à l'externe). 2 Formaliser le projet logement des jeunes en s'appuyant sur la dimension opérationnelle existante. 3 Développer des alternatives d'accompagnement dans le logement.</p>
<p style="text-align: center;">Indicateurs de réussite quantitatifs et qualitatifs</p> <p>Ecriture du projet logement des jeunes. Nombre de réunions de travail entre les 2 équipes. Nombre de réunions d'informations individuelles et collectives. Nombre des jeunes concernés qui ont eu accès à un logement. Nombre d'accompagnements communs.</p>

Planification de l'action : Le logement des jeunes											
Action	Personnes Concernées	1 ^{er} semestre 2020	2 ^{ème} semestre 2020	1 ^{er} semestre 2021	2 ^{ème} semestre 2021	1 ^{er} semestre 2022	2 ^{ème} semestre 2022	1 ^{er} semestre 2023	2 ^{ème} semestre 2023	1 ^{er} semestre 2024	2 ^{ème} semestre 2024
Réunions de travail : présentation par le CHRS de leur activité d'accompagnement au logement	Equipe éducatives CS CHRS Poutrains Direction	1 ^{er} semestre 2020									
Réunion de travail : présentation de l'accompagnement des jeunes en MECS et évolution du public	Equipe éducatives CS CHRS Poutrains Direction	1 ^{er} semestre 2020									
Réunion de travail : analyse des situations des jeunes sortant des Poutrains vers les logements relais	Equipe éducatives CS CHRS Poutrains Direction		Dernier trimestre 2020								
Planifier les réunions d'informations collectives (3 /an)	Chefs de service CHRS et Poutrains	1 ^{er} trimestre de chaque année									
Bilan annuel d'évaluation	Comité technique		Dernier trimestre de chaque année								
Rédaction du projet	Comité technique										

Le projet « logement des jeunes » a pour objectif sur la période nouvelle des 5 ans du projet d'établissement de se développer afin de répondre aux besoins des jeunes. Ces besoins sont définis avec détail dans le rapport de Brigitte Bourguignon datant d'août 2019 et lors des instances de travail régionale dans le cadre de la stratégie de lutte contre la pauvreté et l'objectif « Zéro sortie sèche ». Accompagner le plus tôt possible l'accès à l'autonomie, notamment par un accès au logement est primordial. Pouvoir le faire en lien étroit entre les structures d'accompagnement logement et les structures ou famille d'accueil l'est tout autant. Ce lien étroit doit pouvoir se mettre en place quelque mois avant le projet de départ physique du lieu d'accueil et se poursuivre quelque mois après.

Proposer un accompagnement renforcé lors de cette étape charnière pour tout jeune semble être une nécessité pour tous. Des expériences le montrent déjà, les témoignages lors des instances de travail vont systématiquement dans ce sens.

Le projet « Logement des jeunes » voulu pour les années à venir doit répondre à cette nécessité au profit des jeunes de la MECS des Poutrains, interne à l'association, mais aussi aux jeunes des structures de notre secteur géographique d'intervention, jeunes accueillis en familles d'accueil et des jeunes accueillis au sein des structures dédiées aux MNA.

9.3. Vie-Vas

Axes de progression : Démarche Vie VAS, Vie affective, Relationnelle et Sexuelle

Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :

Mise en place depuis 2006 dans l'Association, la démarche Vie VAS s'installe comme une action transversale de promotion de la santé auprès des personnes accompagnées dans les services et établissements de l'Association. Elle allie Recherches/Réflexions, formations à destination des professionnels et actions à destination des personnes accueillies.

Notre évaluation des actions développées dans chaque service et dans chaque Etablissement démontre au fil du temps la nécessité de proposer une diversité d'actions de prévention, d'expression et de création aux personnes accueillies et accompagnées quel que soit leur âge. C'est bien la diversité des portes d'entrée qui ouvre le champ des possibles pour que ces personnes accèdent aux soins.

La complexité des problématiques vécues par les personnes accueillies nous amène à ajuster en permanence le cadre et le contenu de ces actions afin qu'elles répondent suffisamment à leurs besoins en particulier :

- **D'estime de soi et de valorisation de soi.**
- **D'identité.**
- **D'expériences et d'exploration du monde.**

La démarche Vie VAS est soutenue méthodologiquement par 2 comités de pilotage annuels et les apports de la chargée de mission de l'ARS au Pôle de proximité Métropole Promotion de la Santé, de la chargée de mission Santé de l'Atelier Santé Ville de Tourcoing et des services du Département.

Les axes d'accompagnement de la démarche concernent :

- **Les dimensions de la Santé.**
- **Les dimensions de la vie affective, relationnelle et sexuelle.**
- **Les dimensions des compétences psycho-sociales : émotionnelles, cognitives et sociales.**

Ces axes se définissent comme suit :

- **Faciliter la prévention et la prise en charge de la santé pour les personnes accueillies et leur famille.**
- **Participer à la promotion et à l'orientation dans les dispositifs de dépistage et de prise en charge de droit commun en matière de santé sexuelle.**
- **Impulser une dynamique de développement des compétences psychosociales.**
- **Développer les compétences et connaissances des professionnels du Home des Flandres concernant la santé, la vie affective, relationnelle et sexuelle et les compétences psycho-sociales.**

Dans ce contexte complexe et évolutif en matière de besoins des personnes accueillies et des problématiques vécues, la démarche doit être maintenue.

Finalités de l'action :

- Côté professionnels du Home des Flandres :
 - 1) Maintenir une vigilance quant au respect de l'intimité des personnes accueillies et quant à la prise en compte de leur santé, de leur vie affective, relationnelle et sexuelle.
 - 2) Mettre au travail les représentations de la santé, de son accompagnement, de la vie affective et sexuelle, de son accompagnement, des compétences psycho-sociales, de leur accompagnement.
 - 3) Développer des outils d'accompagnement de ces dimensions, ainsi que la connaissance en lieux et personnes ressources.
- Côté personnes accueillies et de leur famille :
 - 1) Accès à la prévention santé et aux offres de soins.
 - 2) Développement de l'estime d'elles-mêmes et des compétences psychosociales : émotionnelles, cognitives et sociales.

Objectifs de l'action :

- Côté professionnels :
 - 1) Poursuivre les réflexions croisées entre Services et Etablissements du Home des Flandres avec des partenaires spécifiques et missionnés dans l'accompagnement de la santé en général, et les partenaires en lien avec nos missions.
 - 2) Poursuivre l'adaptation des formations en lien avec l'accompagnement de la santé des personnes accueillies, de leur vie affective, relationnelle et sexuelle, des compétences psychosociales avec les services partenaires missionnés dans le domaine de la prise en charge de la santé.
- Côté personnes accueillies et leur famille :
 - 3) Elaborer des parcours santé spécifiques aux besoins des personnes.
 - 4) Ajuster en permanence les actions proposées aux personnes accueillies afin de promouvoir un environnement et des comportements favorables à leur bien-être et à leur développement physique et mental.

Indicateurs de réussites

- Bilans annuels d'évaluation des actions étudiant autant les résultats que le processus d'évolution.
- Mise en œuvre effective des actions pensées dans chaque service et chaque établissement.
- Emergence de nouvelles actions et de nouveaux partenariats.

Ressources humaines :

COFIL : Directeur Général, Directeurs, conseillère technique, coordinatrice de la démarche, avec des partenaires : ARS, ASV Tourcoing, CCAS Roubaix, Département.

Comités techniques : coordinatrice de la démarche, professionnels du Home des Flandres représentant chaque structure et chaque fonction, professionnels du SPS et de l'ASE.

Moyens :

Coordinatrice de la démarche.
Engagement des professionnels dans chaque équipe.
Soutiens méthodologiques de l'ARS et de l'ASV.
Soutien financier de l'ARS.

Planification

Etapes :	Personnes concernées	Période	Période	Période	Période	Période	Période
COFIL	DG Directeurs Coordinatrice Conseillère technique Services partenaires	12.02.20	30.09.20				
	(ARS, ASV, CCAS Roubaix, Département)						
Comité technique	Coordinatrice 16 professionnels du HDF 3 professionnels du Département	31.01.20	27.03.20	29.05.20	25.09.20	27.11.20	
Points d'étape	Avec le Directeur Général						
Points d'étape	Avec la conseillère technique						
Points d'étape	Avec les cadres de l'Association						
Formations Epicéa (accompagnement des CPS)	CHRS Reliance	2019- 2020 2021					
Formation Planning Familial (Lille) (représentations de la vie affective, relation- nelle et sexuelle	Nouveaux et anciens salariés	2021					

9.4. Gestion des ressources humaines

Axes de progression : Gestion des ressources humaines						
<p align="center">Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :</p> <p>Contexte : Après avoir travaillé collectivement un référentiel métiers compétences dans le but de faciliter le recrutement, la gestion des compétences ; les grilles d'entretien annuel et les grilles d'entretien professionnel ont été élaborées.</p> <p>Les entretiens ont été menés, ils font l'objet d'un pilotage (Cf. tableau de bord) et d'un suivi.</p> <p>Un bilan de ces entretiens a été réalisé et a permis un recensement des demandes de formations issues des entretiens professionnels, par catégorie professionnelle et par établissement sur un outil conçu à cet effet. Des réponses ont été apportées.</p> <p>Afin que notre le référentiel métiers compétences conserve son objectif opérationnel, les évolutions, qu'elles soient liées à des textes, à l'évolution du public accompagné ou à des changements organisationnels doivent être prises en compte dans l'actualisation des fiches.</p> <p>La veille exercée sur les métiers nous permet d'actualiser les fiches de poste au regard des évolutions suivantes :</p> <p>MECS : Mise en œuvre des MSARD</p> <p>CPE : Accueil d'enfants porteurs de handicap et mise en œuvre de la référence.</p> <p>CHRS : Mise en œuvre de la politique publique du Logement d'abord</p> <p>Reliance : Créer la fiche de poste EJE et éducateur technique spécialisé.</p> <p>Siège : Fiches de poste à actualiser au regard de l'évolution des outils de gestion et traitement de l'activité</p>						
<p align="center">Finalités de l'action :</p> <p>Avoir des outils communs de référence en lien avec l'actualité pour la gestion des ressources humaines : recrutement, entretiens...</p>						
<p align="center">Objectifs de l'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualiser les Fiches de poste au regard de l'évolution des métiers • Actualiser les Grilles d'entretiens annuels 						
Ressources humaines :				Moyens:		
Planification						
Etapes :	Personnes concernées	Période	Période	Période	Période	Période
Reliance : Créer la fiche de poste EJE et éducateur technique spécialisé	Directeur Général Directeur Conseillère Technique	2020				
Siège : Fiches de poste à actualiser au regard de l'évolution des outils de gestion et traitement de l'activité	Directeur Général Directeur Conseillère Technique	2020				
MECS : Mise en œuvre des MSARD	Directeur Général Directeurs Conseillère Technique	2021				
CPE : Accueil d'enfants porteurs de handicap et mise en œuvre de la référence.	Directeur Général Directeurs Conseillère Technique	2021				
CHRS : Mise en œuvre de la politique publique du Logement d'abord	Directeur Général Directeurs Conseillère Technique	2021				

9.5. Santé et Qualité de Vie au Travail (SQVT)

Axes de progression : Développement d'une démarche Santé et Qualité de vie au travail : SQVT						
Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :						
Les profondes mutations du secteur social : Evolution du profil des personnes accompagnées, complexification des problématiques, contexte budgétaire, peuvent avoir un impact sur la qualité de vie au travail ressentie par les professionnels et par conséquent sur la qualité de l'accompagnement proposé aux personnes accueillies						
Dans ce contexte, la promotion de la santé et le développement de la Qualité de vie au travail sont des préoccupations majeures						
Finalités de l'action :						
Diagnostiquer les situations de travail à risque et y apporter les réponses adéquates.						
Objectifs de l'action :						
Il s'agira de créer des espaces de discussion relatifs au travail afin de questionner de façon concertée les pratiques et les marges de manœuvre et de construire de façon collective des axes de progrès.						
Indicateurs de réussite :						
Questionnaire : Statistiques élaborées, analyse collective et définition d'actions d'amélioration réalisées						
Groupes de travail :						
• mis en œuvre sur chaque structure			• Définition des axes de progrès de manière collective			
• Intégration dans le DUERP			• Mise en œuvre des actions			
• Suivi et évaluation des actions en équipe						
Ressources humaines :				Moyens : Référents de l'action		
COFIL : Directeur Général, Directeurs et Conseillère technique				Soutien Chorum		
COTECH : Directeur, animateurs des groupes de travail, 2 membres du CSE et de la				Appui méthodologique : ANACT		
Conseillère technique						
Planification						
Etapes :	Personnes concernées	Période	Période	Période	Période	Période
Etape 1 : Communication de lancement de la démarche	Directeur Général	16/01/2020				
Etape 2 Présentation aux équipes du Questionnaire	Directeurs/Chef de service	2ème quinzaine de janvier				
Etape 3 Renseignement du questionnaire	Directeurs et chefs de services	Février à fin mars 2020				
Etape 4 Extraction des résultats	Directrice Conseillère technique	Avril 2020				
Présentation des résultats en COFIL et en journée de service	Directrice Conseillère technique	COFIL SQVT 18/05/2020	Résultats associatifs 18/06/2020			
Présentation des résultats par structure Echanges sur ces temps permettant d'avoir des éléments qualitatifs et des premières pistes d'actions d'amélioration construites collectivement	Directeur Chef de service Conseillère technique Equipe	Octobre 2020				
Mise en place des groupes de travail dont la composition sera définie au regard de ces premiers résultats		2021				
Puis travail relatif au niveau du DUERP						

9.7. Osons Réfléchir le Tri et notre Impact Environnemental (ORTIE)

Axes de progression : DEMARCHE ECO-CITOYENNE						
<p>Problème, Observation ou constat légitimant l'axe de progression :</p> <p>La RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) regroupe l'ensemble des pratiques mises en place par les organisations (entreprises, associations...) dans le but de respecter les principes du développement durable (social, environnemental et économique).</p> <p>L'axe environnemental fait partie d'une démarche progrès plus globale qu'il faut intégrer dans le cadre d'une approche transversale avec les RH, gouvernance...</p> <p>Parce que « nous n'héritons pas de la terre de nos ancêtres, nous l'empruntons à nos enfants » (Saint-Exupéry) ; il nous semble devoir agir et contribuer à une amélioration de notre environnement en tant que professionnels accompagnants des personnes vulnérables, souvent premières à être impactées par ces questions environnementales, en tant que citoyen. Un groupe de travail transversal a été mis en place</p>						
<p>Finalités de l'action :</p> <p>Démarche participative nous invitant à un questionnement multidimensionnel, la démarche ECO-CITOYENNE doit nous aider à identifier les voies d'amélioration en termes d'impact environnemental de nos actions et de notre fonctionnement et d'avoir des pratiques davantage en lien avec nos valeurs</p>						
<p>Objectifs de l'action :</p> <p>Structurer la démarche :</p> <p>Elaborer un diagnostic de notre impact sur l'environnement</p> <p>Mener des actions envers les professionnels, les parents, les enfants, les adultes accompagnés.</p> <p>Et dans différents champs :</p> <p>Mobilité, bâtiments,</p> <p>Consommation et la gestion des flux et consommations : électricité, eau, chauffage - -</p> <p>Alimentation</p> <p>La politique d'achat</p> <p>Informatique / Numérique - -</p> <p>La réduction des déchets, le recyclage et leur valorisation</p>						
<p>Ressources humaines :</p> <p>Responsables de Projet :</p> <p>Chef de service La Vallée</p> <p>Conseillère technique : Siège</p> <p>Groupe transversal inter métier et inter établissement</p>				<p>Moyens :</p> <p>Direction et CA porteur de cette politique.</p> <p>Salariés référents de ces actions</p> <p>Instance existante dédiée : ORTIE</p> <p>Formation des personnes : APES</p>		
Planification						
Etapes :	Personnes concernées	Période	Période	Période	Période	Période
Diagnostic	Directeurs Chefs de service	1 ^{er} semestre 2020				
Conception et validation des actions	Directeurs Chefs de service	1 ^{er} semestre 2020				
Mise en œuvre	Directeurs Chefs de service, équipe		2020	2021		
Suivi	Directeurs Chefs de service		2020	2021	2022	

**Travaillé en équipe les 12 et 26 avril 2019
17 et 31 mai 2019
7 et 14 juin 2019**

Avis du groupe d'expression le 20 novembre 2019

Validation du Conseil d'Administration le 3 mars 2020

Siège social : P.A. Artiparc 60 Chaussée Albert Einstein • 59200 TOURCOING
☎ 03.20.24.75.78 • Fax : 03.20.11.02.49 • mail : contact@homedesflandres.fr • web : www.homedesflandres.fr