



CHRS SOS FEMMES ACCUEIL  
Saint-Dizier, Haute-Marne

# Projet d'Établissement

*révisé pour la période 2020-2024*



Adopté par le conseil d'administration le 27 avril 2020

# SOMMAIRE

<b>PRÉAMBULE</b> .....	p. 4
<b>1. INTRODUCTION</b> .....	p. 7
<b>2. LE CHRS SOS FEMMES ACCUEIL</b> .....	p. 8
2.1 Le cadre éthique.....	p. 8
2.2 La mission.....	p. 10
2.3 Le fonctionnement.....	p. 12
<b>3. ANALYSE DU PROJET POUR 2007-2011</b> .....	p. 30
3.1 Stabiliser les ressources du CHRS.....	p. 30
3.2 Augmenter la capacité d'accueil du CHRS.....	p. 32
3.3 Sécuriser le CHRS .....	p. 33
3.4 Améliorer l'organisation du CHRS .....	p. 35
3.4.1. Mettre en conformité la structure avec les obligations de la loi 2002-2.....	p. 36
3.4.2 Homogénéiser les pratiques professionnelles.....	p. 37
3.4.3 Mettre en place le système d'évaluation des compétences.....	p. 39
3.4.4 Améliorer le système d'information et de communication.....	p. 39
3.4.5 Ajuster les effectifs aux nouveaux besoins .....	p. 40
3.4.6 Développer le partenariat .....	p. 41
3.5 Améliorer la qualité de l'accompagnement du CHRS et des services rendus .....	p. 42
3.5.1 Interroger les pratiques professionnelles.....	p. 42
3.5.2 Proposer un mode plus généralisé de garde des enfants .....	p. 43
3.5.3 Améliorer la cohabitation et en limiter les effets négatifs .....	p. 44
3.5.4 Créer un lieu commun convivial.....	p. 45
3.5.5 Réduire la fracture informatique.....	p. 46
3.5.6 Résoudre « le problème des clés des appartements » .....	p. 47
3.6 Améliorer les outils de communication externe du CHRS et de l'association.....	p. 48
<b>4. ANALYSE DU PROJET POUR 2013-2018</b> .....	p. 49
4.1 Promouvoir la bientraitance et prévenir la maltraitance .....	p. 49
4.1.1 Mesurer le degré de satisfaction des usagers.....	p. 49
4.1.2 Améliorer les aménagements du CHRS .....	p. 49
4.2 Ajuster les effectifs aux besoins .....	p. 52
4.2.1 Développer l'encadrement du personnel.....	p. 53
4.2.2 Mutualiser les emplois administratifs.....	p. 54
4.2.3 Mettre en place une GPEC .....	p. 55
<b>5. PROJET POUR 2020-2024</b> .....	p. 57
5.1 Mise en conformité avec la loi 2002-2.....	p. 57
5.1.1 Réaliser l'évaluation interne .....	p. 57
5.1.2 Réaliser l'évaluation externe .....	p. 57
5.2 Mise en conformité avec la loi ELAN .....	p. 57
5.3 Recentrer l'activité sur le public historique et développer d'autres modes.....	p. 58
5.3.1 Etendre l'hébergement à des familles de deux adultes, en diffus.....	p. 58
5.3.2 Obtenir une capacité d'hébergement en diffus pour des femmes ... etc.....	p. 59
5.4 Adopter une démarche éco-responsable .....	p. 59
5.4.1 Eliminer les produits jetables et/ou à usage unique, réduire ... etc. ....	p. 59

5.4.2 Respecter le tri sélectif par filière de produits .....	p. 60
5.4.3 Economiser les énergies et les fluides .....	p. 60
5.4.4 Augmenter la végétalisation.....	p. 60
5.4.5 Informatisation et numérisation progressive des informations.....	p. 61
5.5 Améliorer le management.....	p. 61
5.5.1 Créer un vade-mecum.....	p. 61
5.6 Améliorer l'accueil et le service au public .....	p. 61
5.6.1 Améliorer la communication vis-à-vis du public.....	p. 61
5.6.2 Améliorer la connaissance que le public a du personnel.....	p. 62
5.6.3 Limiter la circulation du public masculin dans les locaux .....	p. 62
5.6.4 Permettre une épargne en vue du projet de relogement (ou autre projet) .....	p. 62
5.6.5 Faciliter les règlements monétaires.....	p. 63

## **ANNEXES**

Annexe 1. Le réseau Ac.Sé.....	p. 64
Annexe 2. Fiche « Contrat de séjour » .....	p. 67
Annexe 3. Protocole de prévention de la maltraitance.....	p. 71
Annexe 4. Rapport de situation.....	p. 73
Annexe 5. Fiche « recommandations » .....	p. 82
Annexe 6. Protocole d'accueil pour une admission.....	p. 83

## PRÉAMBULE

L'article L.311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles prévoit : « pour chaque établissement social et médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement ».

Pour être conforme à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, un projet d'établissement présente les modalités d'organisation institutionnelle ainsi que les perspectives d'évolution de l'établissement :

- il répond à l'ambition des acteurs de se donner un cadre de travail transparent, partagé, dans le respect des dispositions fondamentales.
- il prend en compte les besoins et les attentes des personnes accueillies, dans le respect de l'éthique et des codes de déontologie.
- il est élaboré selon une démarche participative et consensuelle des professionnels.
- il démontre l'adaptation des pratiques institutionnelles et des valeurs aux évolutions du contexte socio-économique et réglementaire du champ de l'action sociale et médico-sociale.
- il comprend une projection sur l'avenir et définit les orientations générales à moyen et long terme.
- il sert de cadre de référence à l'évaluation interne puis à l'évaluation externe.
- enfin, il suppose son inscription dans une « démarche projet » globale.

Pour SOS Femmes Accueil, la « démarche projet » est un acte de management qui doit viser la mobilisation de tous les acteurs internes (les personnels) par l'adhésion à des objectifs définis collectivement, condition indispensable de la réussite du projet.

Dans sa forme finale, le projet est constitué de la synthèse des grandes priorités sociales, techniques, organisationnelles et financières de l'association, en adéquation avec sa mission et les besoins des personnes accueillies, et indique les voies et moyens qu'il entend adopter pour parvenir à ce qu'il a la volonté d'être.

L'élaboration d'un projet ne peut cependant pas se résumer à l'énoncé de ses grandes priorités et objectifs ainsi qu'à la définition de moyens et des règles de fonctionnement.

Il doit être, avant tout, l'expression d'une volonté partagée et comprend quatre principales composantes:

- une vision du futur, adaptée à la vocation et aux missions évolutives de l'association gestionnaire ;
- une volonté de parvenir à cette fin malgré des aléas conjoncturels et/ou des obstacles ou contraintes qui conditionneraient sa réalisation, et qu'il faut savoir et vouloir dépasser. Cette volonté doit être synonyme d'un effort collectif et responsable, ce qui implique que chacun s'y sente associé ;
- un système de valeurs partagées, qui guide les choix et attitudes des personnels.

- des priorités et des axes majeurs pour l'action, permettant d'en faire découler les objectifs opérationnels des personnels, d'autant mieux acceptés que les finalités correspondantes ont fait l'objet de débats et sont clairement affichées, ce qui implique :
- de définir une organisation fondée sur les besoins repérés chez les personnes accueillies et les grands axes définis par les organes dirigeants de l'association, en conformité avec le cadre légal et réglementaire ;
- d'identifier l'évolution des compétences individuelles et collectives au regard des objectifs du projet et des choix sur les moyens à mettre en œuvre ;
- de favoriser le développement du travail en équipe et des systèmes de régulation qui préservent efficacité, performance et climat de travail.

La démarche peut être résumée ainsi :



Deux dimensions devaient être présentes dans cette démarche : l'une éthique, morale et sociale ; l'autre opérationnelle.

Le fait de n'en retenir qu'une conduirait à l'échec, soit en raison de l'hypertrophie du caractère intellectuel et abstrait de la démarche, soit en raison de son aspect simplement technique.

La construction du présent projet d'établissement s'est donc appuyée dans ses dimensions techniques et sociales :

- sur des objectifs et orientations définis par la direction sur la base de la politique générale définie par le conseil d'administration ;
- sur les orientations sociales générales ;
- sur un « état des lieux », constat de l'existant du système d'activité ; un repérage de ses points forts et points faibles qui permet d'en inférer des objectifs complémentaires, en analysant les points de vue et propositions constructives des personnels, en recensant leurs opinions et attentes.

La démarche « projet d'établissement » a reposé sur une recherche de mobilisation de tous les personnels de l'association pour permettre à chacun de percevoir les enjeux et bénéfices des objectifs du projet.

Le processus du projet d'établissement est engagé depuis 2003 : l'association a cherché à l'inscrire dans une démarche qualité globale et les travaux se sont poursuivis jusqu'en 2006 pour aboutir à l'adoption d'un premier projet début 2007.

Le présent document est une révision des précédents projets d'établissement adoptés en 2007 puis, à nouveau, en 2013. Ces révisions se sont appuyées sur un comité de pilotage composé de représentants de chaque pôle de travail au sein de l'établissement auto-désignés par les membres du pôle, un représentant du conseil d'administration, un représentant des usagers.

L'année 2019 a été consacrée à la réactualisation du document en associant l'ensemble des personnels concernés, le conseil d'administration et les usagers intéressés.

Non seulement il nous a semblé utile de conserver trace des actions prévues et de leurs résultats depuis 2007 afin d'inscrire le projet d'établissement dans une perspective historique et mémorielle mais, au-delà, des objectifs de 2007 qui n'avaient pas été atteints en 2013 ont pu l'être en 2018 ou 2019 : aussi ces nouveaux résultats ont-ils été relevés au fil du texte.

## 1. INTRODUCTION

Les femmes représentent un petit peu plus de la moitié de la population de la planète. Majorité d'un point de vue arithmétique, elles sont en fait une minorité opprimée dans des sociétés qui ont accaparé les moyens de coercition au profit des seuls hommes.

Au cours des XX<sup>ème</sup> et XXI<sup>ème</sup> siècle, des progrès importants ont été apportés au statut de la femme dans les pays développés, progrès la plupart du temps gagnés par les femmes elles-mêmes, de haute lutte contre l'hostilité masculine.

Néanmoins la condition féminine continue à souffrir d'une inégalité de fait.

En particulier, les femmes sont victimes d'innombrables formes de violence. Le plus souvent, ces violences sont discrètes, souterraines, tues.

Outre la souffrance, elles secrètent chez celles qui en sont victimes, de la honte, de la culpabilité, du secret. Autour de ces femmes, leur parole — quand elles rompent le silence et quand elles sont crues —, est négligée, elle génère même de la réprobation, de la haine parfois ; elle se heurte à la complicité active ou passive des groupes sociaux, des individus, parfois même des institutions qui sont censées protéger les femmes ou leur rendre des services spécifiques.

Depuis sa création en 1981, l'association SOS Femmes Accueil s'est donnée comme objet la promotion des conditions de vie des femmes.

Afin d'offrir une réponse et une aide concrètes aux situations les plus pénibles, elle s'est dotée d'un outil spécifique : un centre d'hébergement pour accueillir, informer, accompagner et héberger si nécessaire, des femmes en difficulté, seules ou avec leurs enfants.

L'article 2 des statuts de l'association est ainsi rédigé :

*« L'association a pour but de développer toutes actions permettant d'améliorer le statut et les conditions de vie de femmes et de familles en difficulté (notamment victimes de violences au sein du couple, victimes de la traite des êtres humains, victimes d'exploitation sexuelle), de favoriser leur insertion et, de façon générale, de lutter contre toutes formes de discrimination et d'exclusion.*

*Entre autres actions, l'association gère un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale. »*

## 2. LE CHRS SOS FEMMES ACCUEIL

### 2.1 LE CADRE ÉTHIQUE

Les missions et valeurs du centre d'hébergement et réinsertion sociale SOS Femmes Accueil s'appuient d'abord sur l'objet de l'association qui le gère (et qui porte le même nom) :

- l'article 2 des statuts de l'association définit cet objet : « *développer toutes actions permettant d'améliorer le statut et les conditions de vie de femmes et de familles en difficulté (notamment victimes de violences au sein du couple, victimes de la traite des êtres humains, victimes d'exploitation sexuelle), de favoriser leur insertion et, de façon générale, de lutter contre toutes formes de discrimination et d'exclusion.* »
- le CHRS lui-même est une déclinaison de cet objet général, un outil pour y parvenir.

#### 2.1.1. La valeur

---

La valeur défendue par l'association SOS Femmes Accueil est la dignité de la personne humaine. Cette valeur est réalisée concrètement par l'autonomie sociale qui rend possible l'exercice de la citoyenneté. Ceci suppose des échanges équilibrés avec la société : cette dernière reconnaît des droits à la personne et les défend, l'individu social se reconnaît des devoirs vis-à-vis d'elle (équilibre entre les rétributions et les contributions, après intervention éventuelle des dispositifs de redistribution).

Les personnes accompagnées par le CHRS SOS Femmes Accueil se trouvent en rupture d'autonomie sociale, donc en déficit de citoyenneté : soit du fait de la société (phénomènes d'exclusion, de précarisation, de faible offre de services ou d'équipements publics sur un territoire, de discrimination, de maltraitance, de violences, par exemple), soit du fait de l'individu (histoire familiale, comportement déviant, ...), soit du fait des deux.

Il y a déséquilibre dans les échanges entre l'individu et la société, voire absence d'échanges.

#### 2.1.2. Le but

---

Le domaine d'intervention du CHRS SOS Femmes Accueil est celui des femmes en grandes difficultés, victimes de violences et/ou désinsérées, et leurs enfants le cas échéant. C'est donc ce public qui est spécifiquement accueilli par l'établissement.

La situation de désinsertion, définie comme un écart entre les capacités de l'individu et les exigences sociales, est aggravée par les discriminations et les violences faites aux femmes d'une part, les difficultés spécifiques aux familles monoparentales dont l'adulte est une femme, d'autre part, et appelle une intervention complémentaire des dispositifs socio-sanitaires classiques.

Le CHRS SOS Femmes Accueil intervient en tant que médiateur entre ces deux pôles (les capacités de l'individu et les exigences sociales). Son objectif est à la fois d'aider la personne et/ou la famille à acquérir et retrouver les capacités d'autonomie sociale et à mener une

action sur l'environnement social afin qu'il adapte ses exigences aux difficultés de la personne et/ou de la famille. L'atteinte de ces deux objectifs permet le retour de la personne dans une situation d'autonomie sociale.

### **2.1.3. Les objectifs**

---

Le CHRS SOS Femmes Accueil se fixe deux objectifs :

- A) agir sur les capacités de la personne et/ou la famille (accompagnement socio-éducatif) ;
- B) mener une action de médiation (administrations, bailleurs, employeurs, services sociaux, justice ...).

Les capacités d'insertion visent les domaines suivants :

- la gestion des tâches de la vie quotidienne (logement inclus) ;
- l'analyse de ses aptitudes et de ses difficultés ;
- l'initiative de démarches adaptées ;
- l'établissement de relations affectives, familiales et sociales stables et épanouissantes ;
- la prise en charge de sa santé et celle de sa famille.

Les actions de médiation menées par le CHRS SOS Femmes Accueil portent sur les domaines suivants :

- l'hébergement ;
- l'accès aux droits et aux soins ;
- la recherche d'un logement personnel ;
- la recherche d'une activité sociale (professionnelle ou non, selon la situation ou l'état de santé des personnes).

### **2.1.4. Les moyens**

---

L'existence des discriminations et des violences faites aux femmes, d'une part, et les difficultés particulières aux familles monoparentales dont l'adulte est une femme, d'autre part, ont justifié pour le CHRS SOS Femmes Accueil la mise en place de moyens spécifiques par rapport à des valeurs et des objectifs qui sont — ou qui devraient — être communs à tout projet d'insertion.

Ces moyens s'inscrivent dans le cadre du principe de subsidiarité : l'objectif est de se situer en complémentarité par rapport aux dispositifs sociaux existants et non de se substituer à eux et contribuer à créer des dispositifs parallèles spécifiques à une population.

Ces moyens sont :

1. *un lieu ressource* : le CHRS SOS Femmes Accueil s'affiche volontairement comme un lieu spécialisé pour les femmes en difficulté et/ou subissant des violences. Le service est alors repéré, tant par les usagers que par le dispositif, comme un lieu ressource. Il met ainsi en confiance les usagers. Le CHRS SOS Femmes Accueil garantit le respect du secret professionnel et l'accès des usagers à leur dossier.
2. *un accueil à « bas seuil »* : les deux concepts de base de la méthode de travail de l'équipe sont « bas seuil » et « usager-acteur ». Le CHRS SOS Femmes Accueil ne fixe pas de conditions à l'admission des personnes et n'effectue aucune démarche à l'insu de la personne. Ce fonctionnement ouvert a pour contrepartie la rigueur des objectifs et l'engagement du CHRS de ne jamais refuser une demande, sauf raison liée à ses limites de fonctionnement (capacité d'hébergement).
3. *trois niveaux d'accueil* :
  - un niveau général défini par l'accueil, l'écoute, l'information, le conseil et l'orientation de toute personne, quel que soit son sexe, ayant une demande en lien avec l'objet de l'association, et des personnes mineures ou majeures se déclarant victimes de violences ou de maltraitance, ces notions incluant la traite des êtres humains notamment à des fins d'exploitation sexuelle ;
  - un niveau spécifique défini par l'accueil, l'écoute, l'information, le conseil et l'orientation de femmes victimes de violences au sein du couple ;
  - l'hébergement et l'accompagnement de femmes majeures, accompagnées ou non d'enfants, privées d'hébergement et éprouvant, du fait de leur situation, des difficultés à (re)trouver et conserver une autonomie sociale.
- *des partenaires* : les acteurs sociaux locaux de façon générale (circonscription d'action sociale, Mission Locale, etc.), le Centre Hospitalier Général, le Centre Hospitalier de la Haute-Marne (CHS), le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation du département, les CHRS de Haute-Marne et de Champagne-Ardenne, le réseau Ac.Sé (accueil sécurisant de victimes de la traite des êtres humains), la Fédération des Acteurs de la Solidarité et son réseau, l'Union Régionale des Institutions et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux et son réseau ...
- *une équipe* et des *procédures* de prises en charge.

## 2.2 LA MISSION

Les centres d'hébergement et de réinsertion sociale assurent, avec le concours de travailleurs sociaux et d'équipes pluridisciplinaires, tout ou partie des missions suivantes (CASF, art. L.312-1 *et seq.*) :

1. l'accueil et l'orientation, notamment en urgence ;

2. l'hébergement ou le logement, individuel ou collectif, dans ou hors les murs : les CHRS ont de plus en plus recours à des logements ordinaires (appartements et studios) pour accueillir les ménage et les familles ;
3. le soutien et l'accompagnement social ;
4. l'adaptation à la vie active et l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse.

Les centres d'hébergement et de réinsertion sociale fournissent, sans délai, leur appui aux personnes accueillies pour l'établissement de leurs droits sociaux, en particulier en matière de ressources et de couverture médicale (décret n° 2001-576 du 3 juillet 2001 relatif aux conditions de fonctionnement et de financement des centres d'hébergement et de réinsertion sociale, CASF art R.345-1 et suivants). Sur la base d'un bilan de situation et des besoins de la personne accueillie, le centre élabore avec celle-ci un projet de prise en charge individualisée et globale, qui précise l'ensemble des actions et moyens nécessaires mis en œuvre par lui-même et par d'autres intervenants.

L' article L.345-1 du Code de l'action sociale et des familles dispose que « *bénéficient, sur leur demande, de l'aide sociale pour être accueillies dans des centres d'hébergement et de réinsertion sociale publics ou privés les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale,* » disposition étendue aux « *étrangers s'étant vu reconnaître la qualité de réfugié ou accorder le bénéfice de la protection subsidiaire* » mais aussi que « *des places en centres d'hébergement et de réinsertion sociale sont ouvertes à l'accueil des victimes de la traite des êtres humains, du proxénétisme et de la prostitution dans des conditions sécurisantes.* »

L'association *SOS Femmes Accueil* gère un centre d'hébergement et de réinsertion sociale dont l'ouverture initiale a été autorisée pour 12 places par un arrêté du Préfet de la Région Champagne-Ardenne le 1<sup>er</sup> septembre 1981. Sa capacité d'hébergement a ensuite progressivement évolué :

- un arrêté pris par le Préfet de la Haute-Marne le 2 mai 1989 a permis une extension à 24 places ;
- un arrêté pris par le Préfet de la Région Champagne-Ardenne le 5 février 1997 a porté le nombre de places à 30 ;
- un arrêté préfectoral en date du 5 novembre 2006 porte la capacité de places d'insertion à 34 ;
- un arrêté préfectoral du 9 février 2015 crée 4 places d'hébergement d'urgence augmentées de 2 par un arrêté préfectoral du 14 février 2017, soit 6 places d'hébergement d'urgence ;
- le rapport d'évaluation externe transmis en décembre 2014 a conduit le préfet de la Haute-Marne à renouveler le 17 mars 2017 l'autorisation de l'établissement pour une capacité de 40 places pour une durée de 15 ans ;
- une convention de subvention datée du 16 novembre 2017 augmentait le nombre de places d'hébergement d'urgence de 12 lits portés à 27 le 26 juin 2018 pour accueillir des familles avec deux adultes (donc mixtes) ;
- soit un total de 67 places d'hébergement, 34 places d'insertion et 33 places d'urgence.

En outre, conformément au dernier alinéa de l'article L.345-1 du code de l'action sociale et des familles qui dispose que « *des places en centres d'hébergement et de réinsertion sociale*

*sont ouvertes à l'accueil des victimes de la traite des êtres humains dans des conditions sécurisantes*», trois à quatre places sont réservées depuis 2001 au sein du CHRS à ce public qui est systématiquement orienté par la coordination du réseau Ac.Sé (pour « accueil sécurisant de personnes victimes de la traite des êtres humains », voir annexe 1) auquel l'établissement adhère depuis sa création en 2001 et participe activement.

L'établissement est par ailleurs conventionné avec le Conseil Départemental de la Haute-Marne au titre de l'hébergement des femmes isolées enceintes ou accompagnées d'un ou plusieurs enfants de moins de 3 ans<sup>1</sup>.

Le centre est donc autorisé et habilité à accueillir et héberger toute femme majeure, en grande difficulté, seule ou accompagnée d'enfants, mais désormais également des familles avec deux adultes.

## 2.3 LE FONCTIONNEMENT

### 2.3.1. L'organisation du CHRS

*SOS Femmes Accueil* occupe un immeuble de cinq étages, loué à l'Office Public de l'Habitat de Saint-Dizier, qui comprend dix vastes appartements de type F5 ou F6 ainsi que des locaux en rez-de-jardin.



Le bâtiment Vosges occupé par le CHRS et l'Accueil de jour pour femmes victimes de violences

<sup>1</sup> Par référence aux articles L.221-2 et L.222-5 du code de l'action sociale et des familles quant à l'accueil et l'hébergement des femmes enceintes et/ou accompagnées d'un ou plusieurs enfants de moins de 3 ans.

Dans le cadre du plan d'humanisation des CHRS, l'immeuble a fait l'objet d'une réhabilitation et d'une résidentialisation en 2012.

Les extérieurs sont clôturés, avec un parking fermé la nuit : ils ont été aménagés et comprennent un petit potager, une cabane et des jeux pour les enfants (balançoires, toboggan), des espaces qui permettent la pratique de jeux de ballon et de petits engins roulants (tricycle, draisienne, trottinette, ...), deux bancs, deux tables-bancs et des arbres.

Trois des dix appartements sont occupés par les bureaux, l'infirmerie, le local des délégués du personnel, les locaux permettant de stocker l'alimentation sèche et les denrées fraîches, et des pièces d'activité (dont une mini crèche, une salle de jeux dédiés aux enfants et une salle de sieste). Le rez-de-jardin comprend le secrétariat immédiatement à l'entrée de l'immeuble, une salle d'accueil incluant un coin informatique et Internet dédié aux usagers (deux postes informatiques), une salle de réunion, une salle de sport équipée grâce à la Fondation MACIF, un atelier dédié à l'entretien technique des locaux et des extérieurs et les caves.

Les autres logements, de quatre ou cinq chambres soit 32 chambres au total, constituent la section hébergement à proprement parler. Ce mode d'accueil représente un relatif bon compromis entre un hébergement éclaté et le tout collectif : les personnes reçues doivent partager un appartement et cohabiter, constituant ainsi une micro communauté de vie, ce qui a ses avantages (entraide, absence de solitude, partage des tâches, ...) et ses inconvénients (seuils de tolérance par rapport à l'hygiène, au tabac, aux enfants bruyants, etc.).

Le centre ne possède pas de service de restauration : aussi les repas sont-ils préparés par les résidentes elles-mêmes, les produits alimentaires étant fournis autant que de besoin aux personnes sans ressources ou aux ressources insuffisantes. Une partie très conséquente des denrées alimentaires sont fournies par la Banque alimentaire, environ 75 % en fonction des années.

Toute personne accueillie reçoit à son arrivée une trousse d'hygiène de base comprenant une savonnette, un tube de dentifrice, une brosse à dents, un peigne, un paquet de mouchoirs en papier, des préservatifs, etc. Ces troussees sont complétées en fonction du nombre d'enfants, notamment avec du matériel d'hygiène bucco-dentaire adapté.

En fonction de la situation et des besoins de chacun, ces produits sont distribués ensuite autant que de besoin.

### **Durée et objectifs de séjour**

Depuis le décret n° 2001-576 du 3 juillet 2001 (CASF art R.345-1 et suivants) relatif aux conditions de fonctionnement et de financement des centres d'hébergement et de réinsertion sociale, la durée de séjour n'est plus fixée administrativement à six mois maximum comme auparavant : « *la décision [d'admission] (...) est prise pour une durée déterminée, après évaluation de la situation de la personne ou de la famille* ». Au CHRS SOS Femmes Accueil, elle est donc décidée en début de séjour, sous deux semaines, contractuellement entre la personne accueillie et l'établissement ; c'est au reste une donnée essentielle du contrat de séjour.

Cependant, cette durée ne constitue en aucune façon une fin en soi, et elle n'est plus de droit si le bénéficiaire ne respecte pas les termes du contrat de séjour qui sont discutés, négociés et révisables.

Les objectifs de séjour visent à ce que chacune des personnes accueillies retrouve le plus rapidement possible une vie la plus « normale » possible (en fonction des souhaits et des conceptions des intéressées) et une autonomie sociale (et affective), tout en respectant les aptitudes, les difficultés et le « temps » des personnes ...

La durée de séjour initiale peut être prolongée en cas de nécessité, de nouveau de façon contractuelle : cette prolongation fait l'objet d'un rapport motivé succinct et d'un avenant au contrat de séjour.

En dehors de la situation sociale des personnes, il est capital pour le centre de maintenir des durées de séjour raisonnables de sorte de pouvoir assurer un turnover compatible avec la capacité et la volonté du CHRS SOS Femmes Accueil de répondre favorablement aux demandes d'accueil ...

### **Accompagnement, suivi social et santé**

Chaque personne seule et chaque famille sont suivies par un travailleur social référent chargé de l'accompagnement social. En complément de cet accompagnement essentiel au bon déroulement du séjour et au respect de ses objectifs, tous reçoivent le soutien des travailleurs sociaux chargés de l'accompagnement à la vie quotidienne qui interviennent dans les appartements mêmes, dans un cadre de proximité.

Par ailleurs, les surveillantes de nuit, au delà de leur mission de surveillance (sécurité des personnes et des locaux) et d'accueil d'urgence la nuit, assurent une écoute et une présence auprès des résidentes en soirée : c'est le soir que viennent les idées noires ...

L'infirmière intervient en complément de l'équipe éducative sur les questions liées à la santé (promotion et éducation à la santé, petits soins, démarches extérieures et accompagnement vers le dispositif sanitaire, etc.).

En outre, une infirmière spécialisée en psychiatrie, détachée par le Centre Hospitalier de la Haute-Marne (CHS) à raison de deux demi-journées par semaine depuis octobre 2000, intervient en complément sur les domaines qui lui sont propres.

L'ensemble de l'équipe est supervisé par un cadre intermédiaire, cheffe de service.

### **Week-ends et jours fériés**

Les samedis de 12H00 à 20H00, les dimanches et jours fériés, la sécurité et la surveillance sont confiés à une entreprise extérieur. Cependant, un travailleur social demeure sous astreinte téléphonique pour pouvoir intervenir si nécessaire, notamment en cas d'accueil d'urgence.

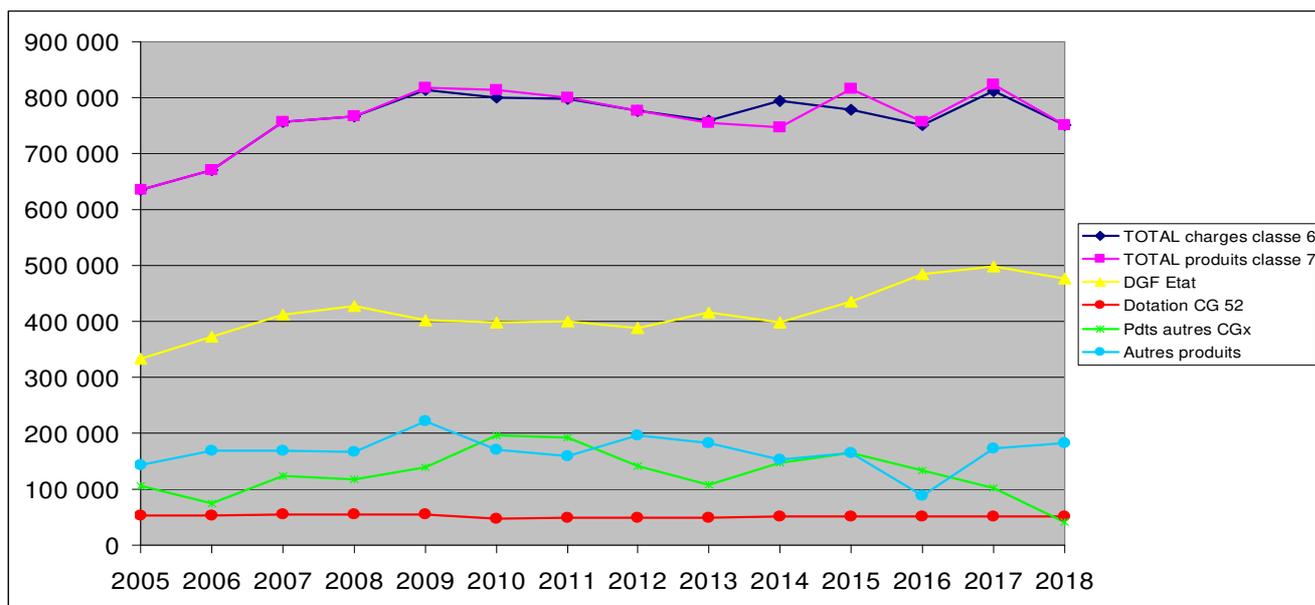
### 2.3.2. Les ressources humaines

Outre le directeur et la cheffe de service, le personnel permanent est organisé en quatre pôles :

- le pôle **logistique** qui distingue deux sous-catégories :
  - le service administratif, composé d'une comptable et d'un secrétaire pour deux équivalents temps plein (ETP) ;
  - le service entretien, composé d'un ouvrier professionnel qualifié pour 0,86 ETP qui assure l'entretien des équipements et la réfection permanente des locaux ;
- le pôle de **nuit**, composé de trois surveillantes de nuit pour 1,85 ETP, deux titulaires et une remplaçante ;
- le pôle **santé**, composé de deux infirmières, l'une de secteur général à plein temps, l'autre de secteur psychiatrique à cinquième de temps ; par convention, cette dernière salariée est mise à disposition par le Centre Hospitalier de la Haute-Marne (centre hospitalier spécialisé) ;
- le pôle **socio-éducatif**, composé de deux sous-catégories : d'une part deux travailleuses sociales chargées de l'accompagnement à la vie quotidienne à temps plein (formations de niveau IV et V), d'autre part deux travailleuses sociales chargées de l'accompagnement social, à temps plein également (niveau III). Les premières réalisent un travail éducatif de proximité auprès des familles au sein même des appartements qu'elles occupent, l'ensemble de l'économat repose par ailleurs sur elles ; les secondes sont chargées de l'accompagnement des familles qui vise à une réduction du risque social, à une évolution positive de la situation matérielle et psychoaffective des familles, de leur bien-être social, de leur santé, de leurs conditions de vie, et une insertion par le logement.

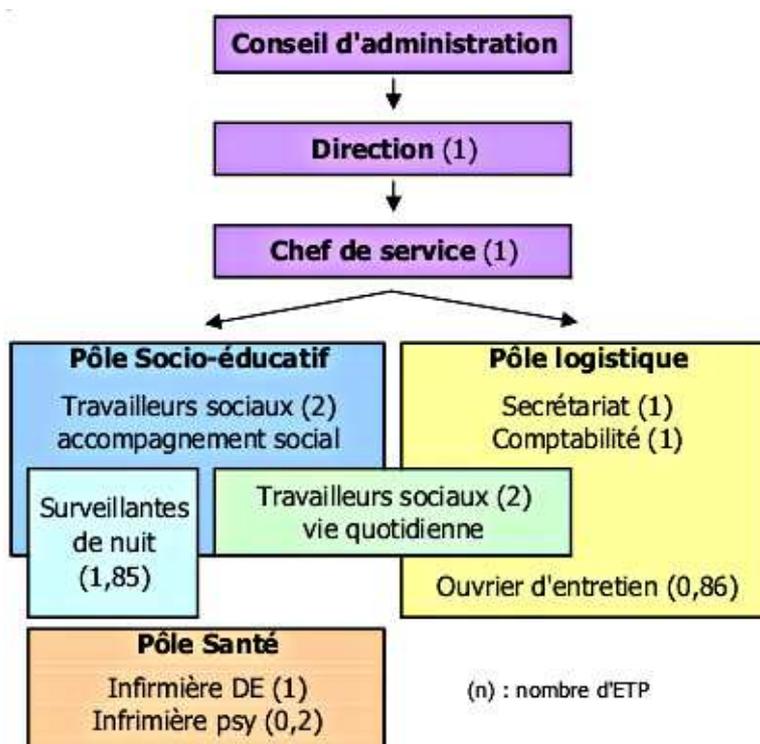
A noter que, compte tenu de la situation budgétaire de l'établissement ayant vu la dotation globale de financement de l'établissement régressé drastiquement depuis 2008, le pôle socio-éducatif s'est vu amputé d'un équivalent temps plein de travailleur social de niveau III en 2012 et a dû se réorganiser en créant un poste de maîtresse de maison à mi-temps qui se voulait transversal.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
TOTAL charges classe 6	766 648	813 515	799 034	798 759	775 784	758 108	794 276	777 946	751 819	812 696	750 557
TOTAL produits classe 7	766 648	817 723	813 148	800 405	776 587	754 699	747 853	815 859	756 628	823 953	751 096
DGF Etat	427 924	402 924	399 000	399 714	388 294	415 551	398 069	434 533	483 538	497 155	477 432
Dotation CG 52	54 607	55 700	47 783	49 470	49 221	49 221	50 262	51 553	50 500	51 000	51 000
Pdts autres CGx	116 979	138 294	196 142	191 419	142 153	108 271	146 521	165 409	134 228	102 805	41 088
Autres produits	167 138	220 805	170 223	159 802	196 919	181 656	153 001	164 363	88 361	172 993	181 575



La situation s'améliorant par la suite et les ressources humaines ayant été restructurés (notamment, suppression du poste de maîtresse de maison), un cadre intermédiaire (chef de service), devenu indispensable eu égard au périmètre de l'association, a pu être recruté en octobre 2016.

Il est proposé de représenter par l'organigramme ci-dessous la composition des équipes pour tenter de rendre compte des superpositions de compétences :



A ces ressources sont adjoints 3 volontaires en service civique :

- l'un·e est attaché·e au secrétariat avec la tâche particulière de veiller à la maintenance des postes informatiques dédiés aux usagers. Il lui est aussi confié des tâches d'accueil et de secrétariat ;
- les deux autres postes sont attachés aux travailleurs sociaux en charge de la vie quotidienne avec une mission spécifique de garderie, les jeunes étant recrutés sur des critères de formation eu égard aux questions de sécurité en jeu avec des enfants, nourrissons inclus.

### Organisation des temps de travail

L'organisation des temps de travail est la suivante :

- le pôle **logistique** travaille les jours ouvrés ;
- le pôle de **nuit** travaille 7 nuits sur sept, 365 nuits par an, de 20H00 à 3H00 les jours ouvrés, de 20H00 à 4h00 les week-ends et jours fériés ;
- le pôle **santé** travaille les jours ouvrés ;
- le pôle **socio-éducatif** est présent sur l'établissement du lundi au vendredi de 8H30 à 20H30 (un seul salarié étant en service de 12H30 à 13H30), samedi matin de 9H00 à 12H00. Une salariée est placée sous astreinte téléphonique (portable) du samedi 12H00 à 20H00, le dimanche et les jours fériés de 8H00 à 20H00 : le numéro d'appel du CHRS est transféré sur le téléphone portable.

A noter qu'avant 2012, le pôle socio-éducatif travaillait du lundi au vendredi de 8H00 à 21H00 et les surveillantes de nuit de 20H30 à 3H30 les jours ouvrés. Compte tenu de la suppression d'un équivalent temps plein en 2012 en conséquence des baisses budgétaires, une analyse des temps de travail a été réalisée à la recherche de gain possible. L'organisation actuelle a permis de gagner 10 heures de temps de travail sur des périodes d'activité particulièrement creuses.

Le directeur et la cheffe de service se partagent les astreintes et sont joignables sur un téléphone portable en permanence.

### 2.3.3. Les activités éducatives collectives

---

La socialisation doit être considérée comme un processus continu qui concerne les individus tout au long de leur vie : ce sont des échanges sociaux dont il s'agit et du rapport entre les contributions, ce que l'on donne, et les rétributions, ce que l'on reçoit. Ces échanges et leur équilibre font d'un individu un être social et la socialisation est créatrice de lien social. C'est donc un processus d'intégration d'un individu dans une société et sa culture.

L'arrivée d'un cadre intermédiaire a facilité le développement d'un partenariat permettant aux bénéficiaires de nos actions de bénéficier de tarifs préférentiels ou de gratuité pour des activités culturelles. La participation à ces activités est fondée sur le volontariat.

Ces activités, toujours en lien avec d'autres associations ou des responsables culturels de la ville de Saint-Dizier, permettent de rompre l'isolement, de s'ouvrir sur l'extérieur mais aussi de favoriser le développement personnel indispensable à une re-mobilisation. Grâce au réseau de partenaires qui a été développé, nous sommes informés de toutes les manifestations et initiatives citoyennes sur le bassin de vie de Saint-Dizier et Der. La nature des projets est très diversifiée : théâtre, danse, spectacles, festival de rue, expositions, activités citoyennes, etc.

**A l'interne**, une seule activité est obligatoire pour tous les adultes hébergés : la collecte annuelle de la banque alimentaire à laquelle, donc, ils participent, encadrés par l'équipe éducative. En effet, les personnes hébergées étant récipiendaires des denrées alimentaires fournies par la banque alimentaire, il nous a paru naturel de les inscrire dans cette tentative de rééquilibrage entre contributions et rétributions. Si cette démarche est parfois vécue comme une contrainte, elle est la plupart du temps appréciée par les participants qui découvrent les efforts consacrés par cette association essentiellement animée par des bénévoles œuvrant au bénéfice de personnes en difficulté, dont elles-mêmes.

L'accompagnement individuel ayant ses limites, il est important de le compléter en s'appuyant sur des activités ou ateliers collectifs. Cela permet de multiplier les échanges entre les personnes hébergées et de créer des liens sociaux. Grâce aux ateliers, elles partagent avec leurs référents un moment autre que la relation duelle. L'intérêt est de développer du lien avec des personnes souvent isolées, de valoriser leurs compétences, d'apporter des connaissances et informations afin de les rendre plus autonomes dans la vie quotidienne. L'accompagnement allie donc prise en charge individuelle et prise en charge collective, l'une et l'autre se soutenant.

Divers activités ou ateliers sont proposés aux résidentes en fonction de leur demande :

**1. L'atelier informatique** : deux ordinateurs sont mis à disposition et, à la demande, un volontaire en service civique peut aider à mieux maîtriser l'utilisation.

**2. Un atelier « échanges de savoirs culinaires »** : coordonné à tour de rôle par les travailleuses sociales chargées de l'accompagnement à la vie quotidienne, cet atelier permet non seulement l'apprentissage de la cuisine mais aussi celui de la diététique, l'utilisation des produits frais, le bon usage des aliments et les échanges de savoirs culinaires. Cet atelier a lieu ponctuellement et il permet de rassembler les personnes ayant préparé le repas, celles qu'elles auront choisi d'inviter et le personnel de permanence autour du moment convivial que représente le partage d'un repas.

**3. La salle de sport** : équipée grâce à la Fondation MACIF, cette salle (également ouverte aux résidents des maisons relais et au personnel sur certains temps) est disponible en permanence en journée les jours ouvrés. Elle est notamment composée d'un tapis de course, de deux rameurs, de deux vélos elliptiques, de steppers, d'appareils pour abdominaux.

**4. L'atelier « socio-esthétique »** : cette activité est proposée aux femmes qui le souhaitent en général les vendredis après-midi par une technicienne de l'intervention sociale et familiale formée à cet effet. Sont prodigués des soins du visage, un moment de détente apprécié.

**5. L'atelier « meuble »** : animé par une travailleuse sociale, il permet la construction de meuble à partir de matériaux récupérés, leur restauration ou la peinture sur meuble. Cet

atelier a lieu ponctuellement et souvent à la demande d'une famille qui quitte le CHRS et qui a acheté des meubles à restaurer.

**6. L'atelier « couture »** est animé par une travailleuse sociale à la demande des familles, en fonction de leurs besoins.

**7. L'atelier « jardinage »** est animé par une travailleuse sociale, fonctionne régulièrement à la belle saison et participe de l'aménagement des espaces extérieurs auquel l'établissement est attaché.

En outre, tout au long de l'année, des **animations** sont **proposées par le Conseil des Résidentes et l'équipe** : anniversaires, fêtes (Noël, Aïd El Kebir, Halloween, ...), visites, pique-niques, etc. Le Conseil des Résidentes est force de proposition et d'organisation.

### **2.3.4. La coordination et la régulation**

---

Une série de réunions de régulation et de concertation sont organisées tout au long de l'année.

**1. Le conseil de la vie sociale** : conformément à la loi 2002-2, à l'article L.311-3 et L.311-7 du CASF, au décret n° 2004-287 du 25 mars 2004 relatif au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L.311-6 du CASF et nonobstant le décret n° 2005-1367 du 2 novembre 2005 portant modifications de certaines dispositions du CASF (partie réglementaire) relatives au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L.311-6 du CASF, l'établissement a été doté d'un conseil de la vie sociale de septembre 2004 à fin 2008.

Celui-ci se réunissait en règle générale (et tant bien que mal) une fois par mois (il ne peut se réunir moins de trois fois par an). Il était composé de 6 représentantes titulaires élues des résidentes du CHRS, de 2 résidentes ayant quitté l'établissement, de 2 représentants (titulaire, suppléant) du conseil d'administration dont un seul siégeait lors des séances, de 2 représentants (titulaire, suppléant) du personnel dont un seul siégeait lors des séances, et du directeur qui n'avait pas droit de vote.

De nouvelles élections pour pourvoir les sièges vacants étaient organisées dès que, par le jeu des départs du CHRS ou en raison de démissions, le nombre de représentantes des résidentes était inférieur à trois.

Le conseil de la vie sociale était régi par un règlement intérieur.

Cependant, depuis 2004, il était arrivé à de nombreuses reprises que le conseil de la vie sociale ne fonctionne plus faute de participantes et sans que l'équipe parvienne à convaincre de nouvelles personnes de se présenter à des élections. Le turnover rapide de l'établissement est une des causes de cette difficulté, la plupart des participantes siégeant quelques mois seulement avant de quitter l'établissement.

D'autres problématiques ont été relevées par le directeur de l'établissement qui a choisi ce thème, celui des conseils de vie sociale, pour un mémoire de master en sciences sociales (juin 2008) : *Les conseils de la vie sociale dans les centres d'hébergement de Champagne-*

*Ardenne : une rencontre impossible vouée à l'échec ?* On se reportera utilement à ce document téléchargeable sur le site de l'association :  
[http://www.sosfemmes.com/reseau\\_ca/docs/MEMOIRE\\_MASTER\\_SCIENCES\\_SOCIALES\\_CVS\\_YVES\\_LAMBERT.pdf](http://www.sosfemmes.com/reseau_ca/docs/MEMOIRE_MASTER_SCIENCES_SOCIALES_CVS_YVES_LAMBERT.pdf)

Cependant, l'établissement dispose d'une autre forme de participation et d'expression des usagers, le conseil de résidentes, qui fonctionne parfaitement :

**2. Le conseil de résidentes** : il s'agit d'une autre forme de participation et d'expression des usagers qui existait antérieurement à la loi 2002-2 et qui a été conservée. Il est composé par l'ensemble des résidentes présentes dans la structure et l'équipe, représentée la plupart du temps par une travailleuse sociale, la cheffe de service, le directeur, et en fonction des besoins tel ou tel autre membre de l'équipe, infirmière par exemple. Il se réunit en règle générale toutes les quatre semaines. Le plus fréquemment, il n'y a pas d'ordre du jour et les thèmes sont proposés au fur et à mesure de la discussion par les résidentes.

Comme le conseil de la vie sociale orthodoxe, le conseil de résidentes donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement, notamment sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'accompagnement social, l'animation socioculturelle, les projets de travaux et d'équipements, la nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge.

C'est une réunion de régulation et de propositions essentielle : tous les thèmes peuvent être abordés, à l'exception notable des situations individuelles spécifiques. Cette instance sert aussi à régler ou apaiser les conflits, à fournir des explications sur le fonctionnement de la structure et ses règles, à proposer des améliorations ou des modifications (qui sont régulièrement prises en compte et mises en œuvre), etc.

**3. La réunion plénière** : à fréquence trimestrielle, la réunion plénière réunit tous les membres du personnel de l'ensemble de l'association, à quelque titre que ce soit. Elle permet de communiquer des informations, rendre compte de participations extérieures, réaliser des travaux collectifs, élaborer des projets, évaluer les actions menées, etc.

**4. La réunion des surveillantes de nuit** : le directeur réunit les surveillantes de nuit pour une réunion de régulation spécifique durant environ une heure à une heure et demi toutes les six semaines. En effet, leurs horaires ne leur permettent jamais de se rencontrer. Or, il est nécessaire non seulement d'harmoniser leurs pratiques avec celles du reste de l'équipe mais également entre elles. Un ou deux membres de l'équipe éducative participent.

**5. La réunion d'équipe** : à raison d'une par mois, la réunion d'équipe réunit pendant deux heures les infirmières et tous les membres du pôle socio-éducatif avec la direction (cheffe de service et/ou directeur). Elle permet de recevoir des intervenants extérieurs ou des partenaires pour améliorer coordination et coopération, de discuter de questions matérielles ou d'organisation, de construire des projets conduits collectivement ou présenter un programme d'action, d'évaluer la pertinence des outils ou d'échanger sur les pratiques professionnelles, etc.

**6. La réunion de service** : une fois par trimestre ou en cas de besoin, la réunion d'équipe est élargie aux autres personnels du CHRS, secrétaire, comptable, etc.

**7. La réunion de synthèse** : la réunion de synthèse se tient chaque semaine et dure deux heures. Elle réunit les travailleurs sociaux, les infirmières et la cheffe de service. Le directeur s'y joint une fois par mois ou en cas de besoin. Contenu : analyser au cas par cas la situation des usagers ; mesurer l'évolution de chaque situation, évaluer concrètement les résultats obtenus et la pertinence des modes d'action mise en œuvre ; dégager des éléments de contractualisation avec les usagers ; déterminer des objectifs de travail évaluables.

### **2.3.5. La méthodologie de prise en charge**

---

#### **Modalités d'admission**

L'article R.345-4 du code de l'action sociale et des familles dispose que : *« la décision d'accueillir, à sa demande, une personne ou une famille est prononcée par le responsable du centre d'hébergement et de réinsertion sociale désigné à l'administration sur proposition d'orientation du service intégré d'accueil et d'orientation. Dans les cas d'urgence mentionnés au dernier alinéa de l'article L. 345-2-7, la décision est prise par le responsable du centre qui en informe le service intégré d'accueil et d'orientation.*

*La proposition d'orientation du service intégré d'accueil et d'orientation tient compte de la situation de la personne ou de la famille, de la capacité du centre, des catégories de personnes qu'il est habilité à recevoir ainsi que des activités d'insertion qu'il est habilité à mettre en œuvre et qui sont mentionnées dans la convention citée à l'article R. 345-1.*

*La décision d'accueil est prise pour une durée déterminée en tenant compte de l'évaluation de la situation de la personne ou de la famille. Elle est transmise sans délai au préfet, par tout moyen lui conférant une date certaine, accompagnée de la demande d'admission à l'aide sociale signée par l'intéressé et des documents qui la justifient. En l'absence de réponse dans le mois qui suit la réception, cette demande est réputée acceptée. La situation de la personne et de la famille accueillie fait l'objet d'un bilan au moins tous les six mois. »*

Dans les faits, moins de 30 % des personnes accueillies le sont sur proposition du SIAO (ou du 115), en 2018 moins de 15 %, en 2019 le taux monte à 26 % ... Cela tient en grande partie à la nature du public, les places étant dédiées aux femmes victimes de violence.

Ainsi les admissions sont-elles prononcées par la direction (directeur ou cheffe de service par délégation, l'un ou l'autre étant toujours joignable) en tant que l'établissement agit pour le compte du Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation dont il est membre du comité de pilotage et de coordination. Les admissions peuvent ainsi être décidées sans délai — pourvu que les places nécessaires soient disponibles — au vu de la situation de la personne concernée, y compris sur un simple appel téléphonique. En cas de manque de place et dans la mesure de la proximité du demandeur (bassin de Saint-Dizier), une solution alternative est recherchée avec le 115 et SIAO.

Une demande peut être introduite par quiconque : la personne concernée, ses proches, un service ou organisme tiers. Un accueil d'urgence est possible la nuit, y compris le week-end.

L'établissement (le secrétariat, la direction en cas d'absence) tient à jour quotidiennement un tableau de présence extrêmement précis qui est transmis tous les matins vers 9H00 au SIAO, au 115 et à la DDCSPP. Entre autres choses, il précise la date d'entrée de chaque ménage et sur quel dispositif (hébergement d'urgence en regroupé, hébergement d'urgence en diffus, hébergement d'insertion, si le dossier SIAO a été adressé, la date de commission

SIAO, le revenu principal, la date prévisible de prolongation de l'aide sociale à l'hébergement le cas échéant, la date du contrat de séjour et la date d'échéance, nombre de nuitées. Depuis mars 2020, il précise les femmes victimes de violences conjugales.

Réf	Date d'entrée	HI	HU	HU D	Ménage accompagné	Changement d'Etat Civil	Changement d'Etat Civil	Nom	Prénom	Nationalité Française ou/et étrangère	Dossier SIAO	Date de commence- ment du SIAO	Nombre de personne à loger	PEC CD	Date de fin de PEC CD	Mesure de protection	Revenu principal	Date de prolongatio- n ASH	Date de début - contrat de séjour en cours	Date de fin - contrat de séjour en cours	Nombre de nuitées	Nuitées annuel- les en cours	Date de sortie	Victimes de violence	
FC	14/09/2019	2			1	1	1			Non UE	CK	19/09/2019	1	1	29/07/20		RSARSA+	14/07/2020	3/07/2020	14/07/2020	522	522		1	
AC	24/02/2019	1			0	0	1			FR	CK	12/11/2019	0				Salaire	24/04/2020	23/07/2020	23/07/2020	190	190		1	
AC	07/11/2019	1			0	0	1			Non UE	CK	11/12/2019	0				ADA	06/05/2020	19/12/2019	07/05/2020	176	176			
LF	12/12/2019	1			0	0	1			FR	CK	14/07/2020	0				RSARSA+	12/05/2020	02/07/2020	12/09/2020	141	141		1	
IB	30/03/2019	2			1	1	1			Non UE	CK	14/07/2020	0				RSARSA+	30/06/2020	19/07/2020	19/09/2020	246	246		1	
IB	13/01/2020		4		3	1	0			Non UE	CK	09/10/2019	2	1	18/03/20		RSARSA+	19/04/2020	15/09/2020	15/09/2020	436	436		1	
AC	27/07/2020		1		0	0	1			Non UE	URIG						Néant	27/07/2020	06/03/2020	06/05/2020	95	95			
FC	03/03/2020			3	2	0	0			Non UE	CK	03/10/2017					Néant	03/09/2020	03/03/2020	03/09/2020	264	264			
FC	27/03/2020	6			5	1	2			FR	CK			2	21/05/20		RSARSA+	27/08/2020	06/03/2020	27/08/2020	420	420		1	
LF	16/09/2020	1			0	0	1			Non UE	CK	07/04/2020					Néant	16/09/2020	31/03/2020	16/09/2020	46	46		1	
LF	02/04/2020	1			0	0	1			FR	CK						Néant	02/04/2020	15/04/2020	15/07/2020	29	29			
AC	07/02/2020	2			1	1	1			FR	CK						RSARSA+	07/01/2020	23/04/2020	07/01/2020	48	48		1	
VM	09/04/2020	1			0	0	1			FR	CK						AAHP pens. inv.	09/01/2020	24/04/2020	09/07/2020	23	23		1	
IB	20/04/2020	1			0	0	1			Non UE	CK						Néant	20/04/2020	EN ATTENTE	EN ATTENTE	11	11		1	
AC	27/07/2020		1		0	0	1			Non UE	URIG						Néant	27/07/2020	06/03/2020	06/05/2020	95	95			
FC	03/03/2020			3	2	0	0			Non UE	CK	03/10/2017					Néant	03/09/2020	03/03/2020	03/09/2020	264	264			
IB	13/01/2020		4		3	1	0			Non UE	CK	09/10/2019	2	1	18/03/20		RSARSA+	19/04/2020	15/09/2020	15/09/2020	436	436		1	
AC	27/07/2020		1		0	0	1			Non UE	URIG						Néant	27/07/2020	06/03/2020	06/05/2020	95	95			
FC	27/03/2020	6			5	1	2			FR	CK			2	21/05/20		RSARSA+	27/08/2020	06/03/2020	27/08/2020	420	420		1	
Places occupées		36	6	20	30	11	28																e SOS FEMMES ACCUEIL 52		16
Places réservées																									
Places disponibles		-2	0	7																					

Sous 48 heures, un rapport de situation circonstancié est adressé au SIAO et les documents idoines, signés de la personne bénéficiaire, à la DDCSPP.

Conformément à l'article L.311-3 du CASF et au décret n° 2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge prévu par l'article L.311-4 du CASF, outre la remise immédiate des documents prévus par la loi 2002-2 (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, charte des droits de la personne accueillie, ...), un contrat de séjour est établi et signé dans les deux semaines qui suivent l'admission et permettent l'évaluation de la situation de la personne.

## Qui peut-être admis ?

### En hébergement d'urgence ou d'insertion en regroupé :

Toute femme seule ou accompagnée d'enfants dont la situation justifie un hébergement : violences conjugales, expulsion, décohabitation (rupture de solidarités familiales ou amicales), absence d'hébergement, besoin de protection, etc.

Seule limite à l'hébergement (malheureusement) : les animaux. En effet, les modalités d'accueil mais surtout la sécurité et la santé des nourrissons, des enfants, des femmes enceintes (prévention de la toxoplasmose) au moins, interdisent l'accueil des chats et des chiens.

Il n'y a aucune autre limite et toutes les situations sont prises en compte, quelles que soient les difficultés (situation sociale, santé ...).

Toutefois, eu égard à la compétence des départements sur les femmes enceintes et/ou accompagnées d'un ou plusieurs enfants de moins de trois ans<sup>2</sup>, l'accueil de ce public doit

2 Articles L.221-2 et L.222-5 du code de l'action sociale et des familles.

préalablement à son admission faire l'objet d'un accord de prise en charge par le Conseil Départemental de la Haute-Marne, du département d'origine quand il a son dernier domicile de secours<sup>3</sup> dans un autre département que la Haute-Marne. Dans les faits, concernant la Haute-Marne, cet accord est souvent obtenu a posteriori lorsque l'accueil a été réalisé en urgence, ce qui est souvent le cas des femmes victimes de violence.

#### *En hébergement d'urgence en diffus :*

Toute famille, hommes compris, dont la situation justifie un hébergement : dans ce cas, les accueils se font exclusivement via le SIAO.

### **Objectif de l'accompagnement social, protocoles et méthode**

L'établissement distingue deux types de travailleurs sociaux, emportant des qualifications différenciées :

- des travailleurs sociaux en charge de l'accompagnement social (TS) : de formation de niveau II (assistant·e de service social, éducateur·trice spécialisé·e, conseiller·ère en économie sociale et familiale, titulaire d'une licence professionnelle en intervention sociale, ...), ils assurent l'accompagnement social global des ménages.
- des travailleurs sociaux en charge de la vie quotidienne (TSVQ) : de formation de niveau V à IV (accompagnant·e éducatif et social, technicien·ne de l'intervention sociale et familiale, ...), ils assurent un accompagnement éducatif de proximité au sein même des logements qui accueillent les ménages tout en prenant en charge l'économat de l'établissement.

#### *Admission et accueil*

Une fois l'admission prononcée par le directeur ou la cheffe de service par délégation, la personne ou la famille peut être accueillie sans délai. L'accueil à proprement parler peut se dérouler en phases distinctes réparties sur 48 heures : sa réalisation dépend à la fois des besoins de la personne (par ex., on limitera l'aspect strictement administratif pour accueillir une femme victime de violences traumatisée amenée par la police ...) et des personnels qui réalisent cet acte essentiel, certains actes relevant des compétences des TSVQ, d'autres de celles des TS.

Une fiche permet de s'assurer que les actes prescrits par le protocole d'accueil ont bien été réalisés. Elle se présente ainsi :

---

<sup>3</sup> Les articles L.121-1 à L.122-4 du CASF définissent et déterminent la notion de « domicile de secours » qui permet d'établir quel est le département financièrement compétent pour la prise en charge des femmes enceintes et/ou accompagnées d'un ou plusieurs enfants de moins de 3 ans.

### CHRS SOS Femmes Accueil - Protocole d'accueil pour une admission (v2)

**NOM & prénom de la résidante :**
**Date d'admission :**

La notion d'accueil est à distinguer de l'idée du premier contact ou du premier entretien, il s'agit ici de l'opération d'admission, une opération complexe qui se déroule sur une certaine période (48 heures), et des actes qui sont accomplis à l'arrivée et l'installation d'une résidante et sa famille.

LISTE DES ACTES	TSVQ	TS
Il a été attribué une chambre préalablement préparée (nettoyée, linge de lit, linge de toilette, trousse de toilette, équipement relatif à la composition familiale – lit enfant, articles de puériculture, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une visite accompagnée de l'appartement a eu lieu et des explications pratiques ont été fournies sur :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ les lieux communs / lieux privatifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ les matériels et équipements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ le téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ les informations affichées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ la gestion des clés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ la gestion des poussettes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La capacité de la personne à utiliser correctement les équipements a été vérifiée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les besoins en alimentation ont été vérifiés et satisfaits le cas échéant en fonction des habitudes alimentaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les besoins en vêtements ont été vérifiés et satisfaits le cas échéant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les besoins en matériel de puériculture et alimentation pour bébé ont été vérifiés et satisfaits le cas échéant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les besoins en matériel de toilette et d'hygiène ont été vérifiés et satisfaits le cas échéant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une TSVQ a vérifié le lendemain de l'arrivée que tout allait bien, qu'il ne manquait rien à la personne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les co-résidentes ont été présentées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des informations sur les locaux ont été fournies et la personne a repéré, outre le logement qu'elle occupe, au moins l'appartement 4, le bureau des TS, l'infirmier, le local à poubelles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des informations quant aux ressources du quartier et de la ville ont été fournies (médecins, commerces, poste, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un plan de la ville a été fourni ou indiqué (plan affiché dans le bureau d'accueil)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le personnel présent au moment de l'admission a été présenté physiquement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les fonctions suivantes du personnel ont été présentées et/ou expliquées :		
	<b>TSVQ</b>	<b>TS</b>
∞ directeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ chef de service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ comptable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ travailleurs sociaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ infirmières	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ TSVQ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ surveillantes de nuit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ ouvrier d'entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le TS accueillant a indiqué qui serait le TS référent et expliqué son rôle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Au cours du premier entretien avec le TS référent, il a été offert un temps d'échange sur la situation de la personne au delà des renseignements de type administratif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le livret d'accueil, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le règlement de fonctionnement et leurs annexes ont été donnés et commentés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ces chapitres du règlement de fonctionnement ont été expliqués à la personne :		
	<b>TSVQ</b>	<b>TS</b>
∞ conditions générales d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ usage du logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ accès au logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ visites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ tabac, alcool, produits psycho-actifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ animaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ horaires, week-ends, absences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ garde des enfants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ participation financière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ durée et contrat de séjour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ dépôt d'objets personnels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ accès à l'informatique et internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
∞ conseil de résidentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La fiche « recommandations » a été commentée, expliquée et signée par la résidante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les conséquences aux manquements au règlement de fonctionnement ont été expliquées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les objectifs du séjour relativement aux missions d'un CHRS ont été expliqués	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ce qui a été compris ou non a été vérifié à propos de toutes les informations données ci-dessus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NOM des TSVQ et TS qui ont rempli : -

Signature :

-

Date :

Une fiche « recommandation » est expliquée et commentée avant d’être signée par la personne accueillie : de son respect dépend le bon déroulement du séjour de toutes et tous au sein de l’établissement.

<b>Recommandations</b>	
<p>Vous êtes accueillie dans un centre d’hébergement qui reçoit des femmes en difficulté et privées d’hébergement pour toutes sortes de raison. Vous allez vivre en collectivité avec des personnes que vous ne connaissiez pas auparavant.</p>	
<p>Afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions, nous vous incitons à être prudente dans vos relations et nous vous recommandons très fortement de :</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>rester la plus discrète possible sur</b> les raisons de votre présence, <b>vos histoire personnelle et votre vie privée</b> vis-à-vis des autres résidentes (vous n’êtes protégée par le secret professionnel que par le personnel de la structure)</li> <li>- <b>ne divulguer aucune information sur les personnes hébergées</b>, ni à l’intérieur ni à l’extérieur de l’établissement</li> <li>- ne jamais prêter d’argent et ne pas en emprunter auprès des résidentes</li> <li>- <b>éviter les échanges</b> (vêtements, cigarettes, objets, etc.)</li> <li>- <b>respecter les autres</b>, leur quiétude, leur sommeil, les lieux qui sont partagés et leur propreté</li> <li>- <b>ne jamais entrer dans la chambre d’une autre résidente</b> sans y être invitée</li> <li>- <b>ne jamais laisser sans surveillance vos effets personnels</b> (téléphone portable, etc.), <b>utiliser les systèmes de fermeture</b> de votre armoire et de votre chambre afin d’éviter les vols, l’établissement se dégageant de toute responsabilité</li> <li>- <b>ne pas faire aux autres ce que vous ne voulez pas qu’ils vous fassent.</b></li> </ul>	
<p>Je soussignée, Mme _____, reconnaît avoir pris connaissance de ce document ainsi que du règlement de fonctionnement, du livret d’accueil et de la charte de la personne accueillie.</p>	
Le :	Signature :

Cette fiche signée permet également d’attester que la personne accueillie a bien été récipiendaire du règlement de fonctionnement, du livret d’accueil et de la charte de la personne accueillie.

#### *Evaluation de la situation et contrat de séjour*

Le plus tôt possible et au plus tard sous deux semaines, un contrat de séjour est signé avec la personne accueillie. Il intègre désormais les contraintes conséquentes du Règlement général sur le protection des données (RGPD), sa complexité réclame du temps avec la personne accueillie mais, en lui-même, pour avoir du sens et ne pas être léonin, l’élaboration du contrat de séjour suppose une analyse de la situation de la personne sur plusieurs entretiens et, par conséquent, une certaine durée.

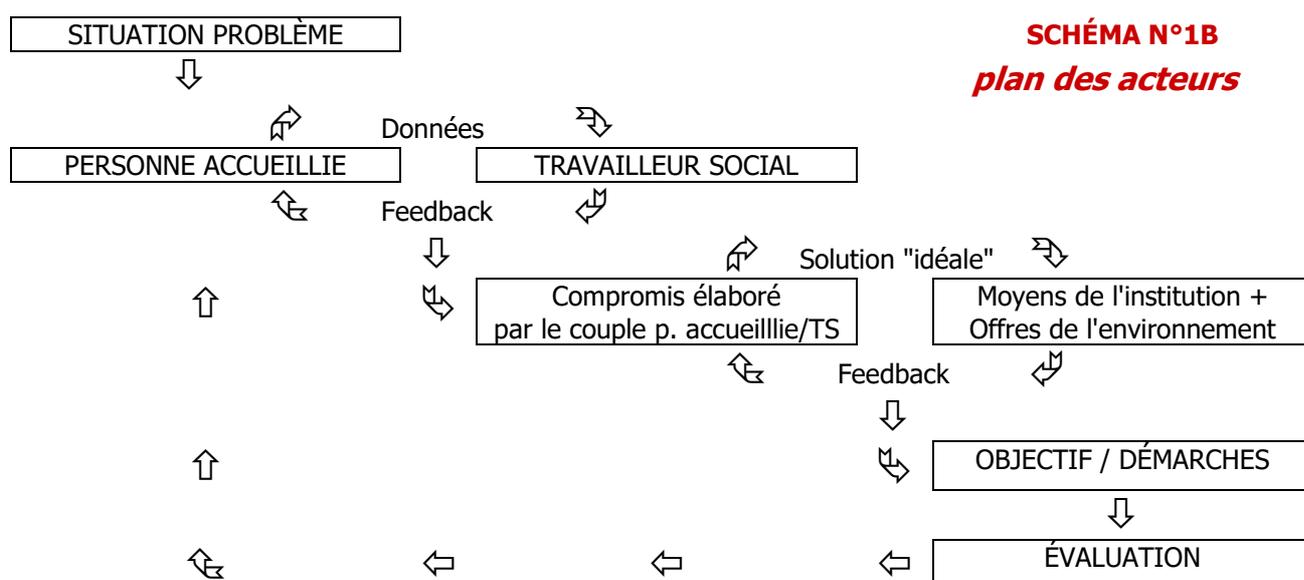
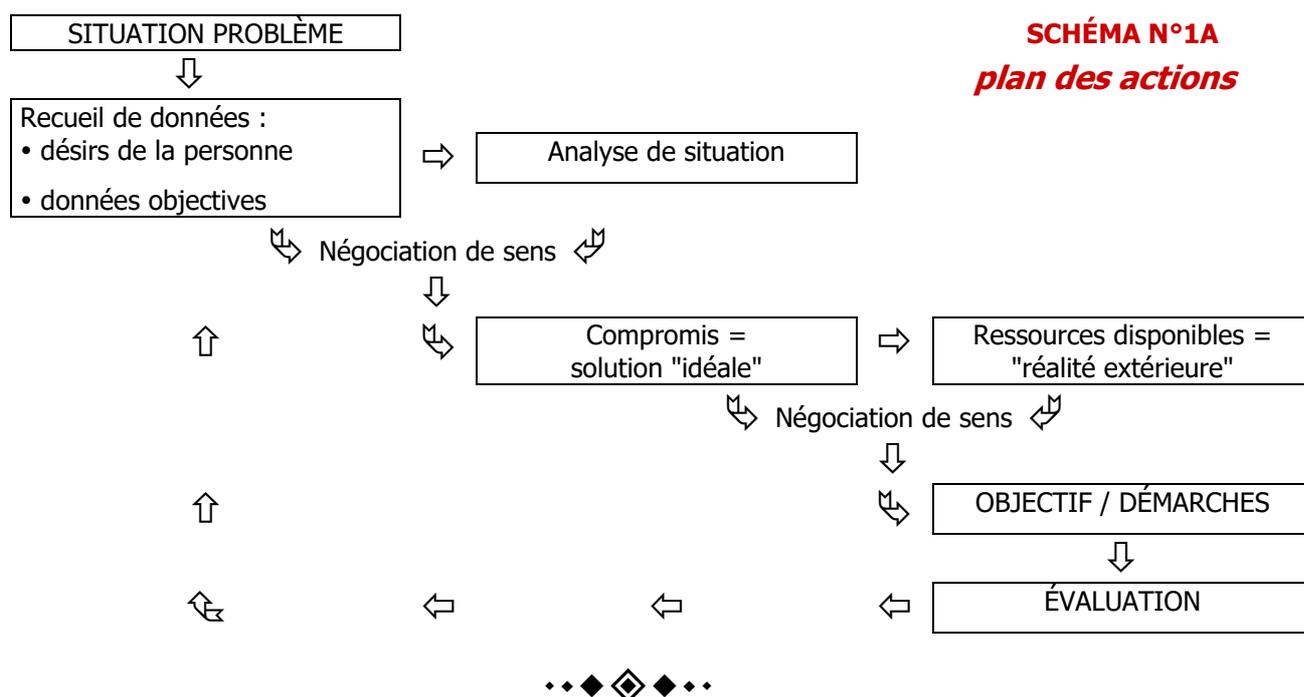
Ainsi, le contrat de séjour, présenté en annexe 2 de ce document, comprend :

- les engagements du CHRS
- les engagements non négociables de la personne accueillie
- la durée du séjour au regard de ses objectifs

- les objectifs du séjour et les démarches à entreprendre
- le consentement au recueil des données personnelles
- une information sur :
  - la propriété des pièces du dossier
  - le secret professionnel et son application concrète.

Par définition s'agissant d'un contrat, des avenants sont possibles, en particulier si la durée de séjour doit être révisée.

Les objectifs et démarches sont définis sur la base d'une analyse commune à la personne accueillie et le travailleur social suivant la démarche schématisée ici :



Le cas échéant, cette démarche peut se nourrir des apports de l'infirmière qui réalise une visite d'accueil.

### *Plan de la santé*

Au-delà des actions de promotion de la santé et d'éducation que l'infirmière conduit, il lui est demandé de travailler plus particulièrement les cinq domaines suivants avec les personnes accueillies, dans le désordre :

- la santé dentaire
- la santé ophtalmologique et le repérage des besoins mal ou non couverts
- le niveau et le suivi des vaccinations
- la santé sexuelle et la maîtrise de la fécondité
- l'évaluation des risques VIH et hépatites

### **Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance** (Cf. annexe 3)

Afin de prévenir la maltraitance, il est indispensable de faciliter la détection précoce des situations à risque dans les établissements sociaux et médico-sociaux et ainsi permettre d'abord aux responsables de l'association et ensuite, le cas échéant, aux autorités administratives compétentes d'exercer leur mission de veille et d'accompagnement. A ce titre, le Préfet de Département doit être informé par les responsables des établissements sociaux relevant de sa compétence, dans les meilleurs délais, de la survenue dans ces structures d'évènements susceptibles de menacer la santé, la sécurité ou le bien-être des personnes accueillies.

Aussi, chaque membre du personnel est tenu de signaler aux responsables de l'établissement où il travaille ou, à défaut, aux responsables de l'association, les événements précisés dans un protocole et ce au moyen de la fiche prévue à cet effet (« rapport d'incident ») et/ou par téléphone pour les cas les plus graves.

#### *1. Informations générales*

Le protocole remis à chaque salarié précise notamment :

- la nature des événements à signaler ;
- les modalités de signalement à mettre en œuvre, notamment en cas d'urgence et/ou d'absence de la direction ;
- les modalités et coordonnées d'astreinte au sein de l'association.

#### *2. Nature des éléments à signaler*

Entrent dans le champ du protocole les informations relatives aux événements indésirables et aux situations menaçant ou compromettant la santé ou la sécurité des personnes prises en charge.

Concernant la santé des personnes accueillies, sont visés notamment :

- les suicides et tentatives de suicide
- les décès de personnes prises en charge et les conditions du décès

- les situations de maltraitance ayant une conséquence directe sur la santé et la sécurité, notamment les violences physiques (coups, brûlures, ligotages, violences sexuelles, meurtres...), etc.
- les situations de violence (entre personnes hébergées et/ou salariés)

Concernant la sécurité, sont visés notamment :

- les fugues et les disparitions de personnes accueillies
- les vols récurrents d'objets de valeur ou d'argent à l'encontre des résidents
- les actes de malveillance et dégradations au sein de l'établissement
- les sinistres tels qu'incendies, inondations, ...
- les exclusions d'établissement de résidents/hébergés sans solution adaptée de prise en charge et/ou d'hébergement

Sont par ailleurs visés les événements relatifs au fonctionnement de l'établissement :

- les défaillances techniques pouvant entraîner un risque pour la santé et la sécurité des personnes (telles que pannes électriques ou autre).

Dans tous les cas, les situations susceptibles d'être médiatisées.

### *3. Le circuit de l'information*

Les informations relatives aux événements, incidents ou accidents mentionnés ci-dessus, doivent être adressées par le personnel au directeur de l'établissement – immédiatement pour les situations les plus graves, dans les meilleurs délais (sous 48 heures) pour les autres événements – ou, à défaut et seulement si le directeur n'est pas joignable, à la cheffe de service, l'un ou l'autre étant nécessairement joignable.

Une fiche de signalement prévue à cet effet doit être soigneusement remplie (« rapport d'incident »). En cas d'urgence et d'absence de la direction, celle-ci doit être informée pour les cas les plus graves par téléphone. Si la direction n'est pas joignable, la cheffe de service agit par délégation.

Le protocole précise les coordonnées utiles (téléphones, courriels).

### *4. Le circuit de l'information dans le cadre des absences de la direction*

En cas d'absence de la direction et en cas d'urgence, le personnel, conformément aux modalités d'astreinte en vigueur au sein de l'établissement, informe le directeur des situations exceptionnelles et dramatiques par téléphone. En cas de non réponse durable de la direction, il s'adresse à la cheffe de service qui agit alors par délégation.

Ce signalement doit être confirmé et précisé par écrit (par courriel et/ou par courrier, selon les cas). Cette transmission doit comporter les éléments d'information mentionnés ci-dessous.

### *5. La forme et le contenu du signalement*

Après avoir été informée de l'événement ou de la situation, la direction doit disposer dans les meilleurs délais (sous 48 heures) d'une information écrite précise via la fiche « rapport

d'incident » (et régulière en cas de nouveaux développements) portant notamment sur les éléments suivants :

- la nature des faits
- les circonstances dans lesquelles ils sont survenus
- les dispositions prises pour remédier aux carences ou abus éventuels et, le cas échéant, faire cesser le danger
- les dispositions prises à l'égard de la victime et, le cas échéant, de l'auteur présumé en cas de maltraitance
- l'information des familles ou des proches.

Il convient également de préciser les démarches qui ont été engagées auprès des autorités judiciaires le cas échéant.

#### *6. Transmission*

Les informations préoccupantes recueillies par la direction ou, à défaut, les responsables de l'association sont transmises *sine die* à la direction de la DDCSPP.

### 3. ANALYSE DU PROJET POUR 2007-2011

En 2007, face à des besoins de plus en plus avérés, l'association se proposait pour les années suivantes de développer la mission traditionnelle de son centre d'hébergement, en conformité avec la mission des CHRS, et dans le cadre de la démarche qualité souhaitée par la loi de janvier 2002.

De ce point de vue, plusieurs objectifs constituaient alors le projet d'établissement :

- stabiliser les ressources et le budget ;
- augmenter la capacité d'accueil ;
- sécuriser le CHRS ;
- améliorer l'organisation ;
- améliorer la qualité de l'accompagnement et des services rendus ;
- améliorer les outils de communication externe du CHRS et de l'association.

Ce chapitre se proposait alors de mesurer et analyser le niveau de satisfaction des objectifs avant de proposer un nouveau plan pour les années courant de 2013 à 2018. Pour le présent document, il a été revu au regard de l'atteinte des objectifs en 2019.

#### 3.1 Stabiliser les ressources et le budget du CHRS

---

##### Objectif 2007 :

*En 2004, le coût à la place du CHRS SOS Femmes Accueil, d'un montant de 11.006 €, est très inférieur à la moyenne du coût à la place national qui s'élevait en 2003 à 17.863 € (source : rapport d'enquête sur la situation financière des CHRS, IGF/IGAS, janvier 2005<sup>4</sup>).*

*Par ailleurs, alors que le montant des besoins du CHRS, donc de ses charges, est parfaitement reconnu par l'autorité de tarification, la part de la Dotation Globale de Financement de l'établissement n'a couvert que 49,17 % des charges en 2003, 52,82 % en 2004 et 52,52 % en 2005.*

*Or, la part de DGF couvre en moyenne 83,70 % des charges des CHRS ne disposant que de places d'insertion (par opposition aux places d'urgence), ce qui est le cas du CHRS SOS Femmes Accueil (source : enquête nationale DGAS sur les comptes administratifs 2004).*

*L'établissement se fixe donc comme objectif d'agir par toutes voies pour que, d'une part, le montant à la place et, d'autre part, la part de DGF attribuée au CHRS tendent vers les moyennes nationales respectives et, si possible, les égalent.*

##### Niveau de satisfaction 2013 : non atteint.

La DGF de 2007 s'élevait à 411.222 €. En 2008, l'établissement a bénéficié d'un rebasage et, donc, d'une augmentation de sa DGF de 4,06 % portant son montant à 427.924 €.

---

4 BRASSENS Bertrand *et al.* - Rapport d'enquête sur la situation financière des centres d'hébergement et de réinsertion sociale, Inspection Générale des Finances et Inspection des Affaires Sociales, Paris, 2005, 300 p.

Cependant, par la suite, la situation n'a cessé de se dégrader, la DGF de 2009 tombant à 402.924 €, puis à 399.000 € en 2010, 399.714 en 2011 et 388.294 en 2012.

Cette situation a conduit l'association à instruire des recours contentieux après des recours gracieux sans résultat pour les exercices 2010, 2011 et 2012. Si, pour 2010, le TITSS<sup>5</sup> de Nancy a annulé l'arrêté de tarification pour vice de procédure, il n'a pas donné droit à l'association sur sa demande d'augmentation de crédits. Pour 2011 en revanche, le tribunal a annulé une reprise de provision abusive pour un montant de 37.622 € et augmenté la DGF d'autant, la portant à 437.336 €. Pour 2012, la procédure est en cours au moment de la rédaction.

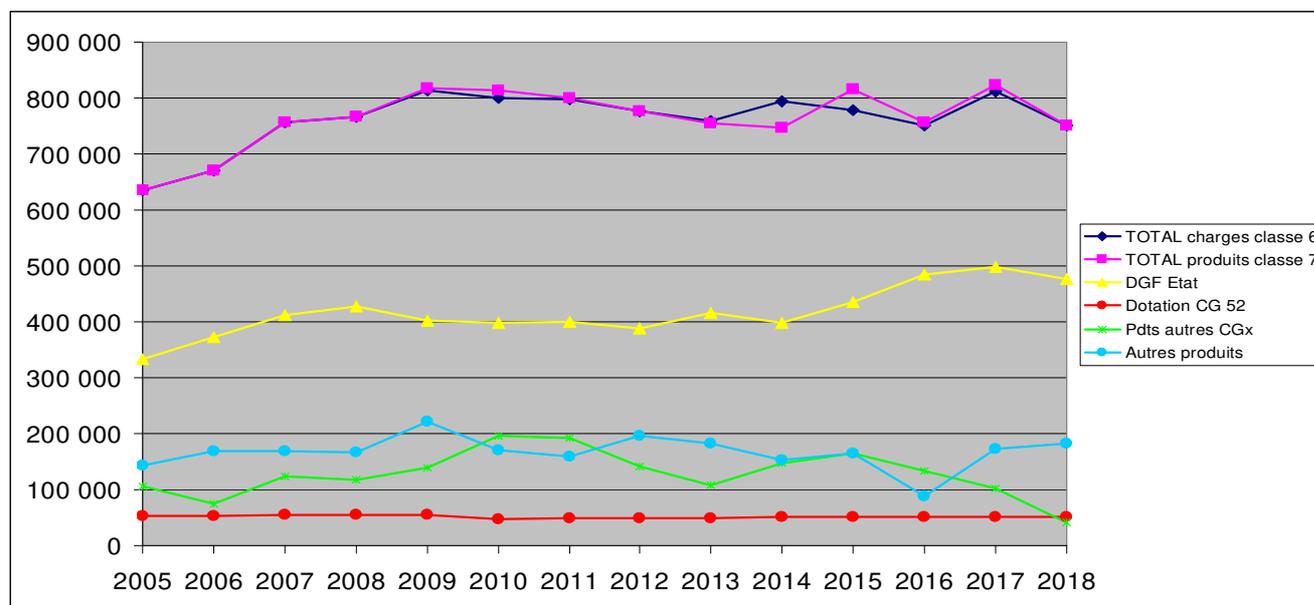
L'Etat a par ailleurs été condamné en décembre 2009 par la CNTSS<sup>6</sup> à verser un montant complémentaire à la DGF de 2003, soit 26.542 €. Cependant, cette somme n'ayant pas été perçue à l'été 2012, l'association a saisi le Défenseur des Droits en juin 2012, ce qui a conduit au versement fin 2012.

### Evolution 2013-2018 :

Compte tenu des nouveaux enjeux économiques, l'établissement doit tenir compte d'une baisse durable de ses ressources initiales. Il a entamé en 2012 une restructuration de ses moyens tout en tentant de conserver performance et qualité de service mais la baisse des moyens en personnel entraîne nécessairement une moindre performance.

### Niveau de satisfaction 2019 : atteint

Le tableau p. 14 et 15 montre l'évolution budgétaire du CHRS, qui contredit ce qui était écrit en 2013.



Comme déjà indiqué page 10, un arrêté préfectoral du 9 février 2015 a créé 4 places d'hébergement d'urgence augmentées de 2 par un arrêté préfectoral du 14 février 2017,

5 Tribunal Interrégional de la Tarification Sanitaire et Sociale.

6 Cour Nationale de la Tarification Sanitaire et Sociale.

soit 6 places d'hébergement d'urgence ; le rapport d'évaluation externe transmis en décembre 2014 a conduit le préfet de la Haute-Marne à renouveler le 17 mars 2017 l'autorisation de l'établissement pour une capacité de 40 places pour une durée de 15 ans à laquelle une convention de subvention datée du 16 novembre 2017 était jointe, augmentant le nombre de places d'hébergement d'urgence de 12 lits portés à 27 le 26 juin 2018 pour accueillir des familles avec deux adultes (donc mixtes) ; soit un total de 67 places d'hébergement, 34 places d'insertion et 33 places d'urgence.

Par ailleurs, l'arrêté du 2 mai 2018 fixant les tarifs plafonds prévus au deuxième alinéa de l'article L. 314-4 du code de l'action sociale et des familles applicable aux CHRS n'a pas mis le budget du CHRS en danger, celui-ci se situant désormais un très légèrement en dessous du tarif plafond pour 2018 et 2019 (arrêté du 13 mai 2019).

On peut donc considérer que l'objectif initial est désormais atteint.

### **3.2 Augmenter la capacité d'accueil du CHRS**

---

#### **Objectif 2007 :**

*Depuis de nombreuses années, le nombre de personnes qui se sont vues refuser une admission en CHRS pour manque de place est important ; d'année en année, c'est l'équivalent de plus de la moitié des personnes sollicitant un hébergement qui n'ont pu obtenir satisfaction.*

*De même, le taux d'occupation du CHRS, constamment supérieur à 100% (127 % en 2005, 130% en 2004, 125% en 2003), et rapporté au nombre de refus opposés pour manque de place, montre que l'établissement ne répond pas aux besoins, et ce depuis plusieurs années.*

*Ainsi, SOS Femmes Accueil réitère sa demande d'extension de 6 places supplémentaires déjà prévue par le schéma 2<sup>ème</sup> génération de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion de Haute-Marne pour les années 2001-2003, et non satisfaite.*

#### **Niveau de satisfaction 2013 : non atteint.**

Le mode de calcul du taux d'occupation a été contesté par l'Etat qui refuse désormais après l'avoir accepté pendant une dizaine d'années de comptabiliser les personnes suivies en logement extérieur dans l'activité du CHRS. Cet écart a pour effet de faire arithmétiquement tomber le taux d'occupation en dessous de 100 %, 92 % en 2010, 93 % en 2011.

Cette situation a pour effet de permettre à l'Etat de s'appuyer sur ces nouvelles données pour limiter les crédits de l'établissement.

Il convient cependant de noter que l'établissement s'est vu attribuer deux places d'urgence permanentes et deux places d'urgence hivernales, augmentant de fait sa capacité à trois places en moyenne sur l'année mais pour un coût à la place s'élevant en 2012 à 7.665 €, donc beaucoup plus faible qu'un coût à la place d'insertion alors que les moyens mobilisés sont exactement les mêmes ...

### Evolution 2013-2018 :

L'objectif de 2007 ne peut être poursuivi tel quel. L'enjeu a changé : en dehors de la question de la satisfaction de la demande, l'établissement doit porter ses efforts sur le taux d'occupation selon les nouvelles normes et se rapprocher le plus possible de 100 %.

Par ailleurs, il limite le plus possible le nombre de personnes suivies à l'extérieur (service de suite) : cette méthode permettait de consolider des situations directement dans un logement sans maintenir les personnes en hébergement collectif ; elles y sont désormais maintenues, ce qui a deux effets attendus : l'allongement des durées de séjour, un taux d'échec plus important (mais la logique de la politique dite du « Logement d'abord » consiste à mesurer le nombre de ménages relogés sans se préoccuper du taux de réussite de ces relogements ... L'objectif est purement quantitatif, sans préoccupations qualitatives).

### Niveau de satisfaction 2019 : atteint

La situation a considérablement changé et l'objectif initial peut être considéré comme atteint.

Concernant les personnes suivies après logement, l'établissement bénéficie depuis 2016 de mesures d'accompagnement vers et dans le logement (AVDL) qui permettent d'assurer un suivi satisfaisant des familles une fois relogées sur une durée de six mois, exceptionnellement renouvelable.

Concernant la capacité d'accueil, on a vu en 3.1 qu'elle a avait été non seulement augmentée mais aussi sécurisée pour une part (40 places sous dotation globale).

Au cours de l'exécution du précédent projet d'établissement, les faits ont montré qu'aucune demande d'admission n'a été refusée sur le motif d'un manque de place. Certes, à l'exception de 2018 qui a connu un faible taux d'occupation (83,87 %), inexplicable, les années précédentes ont été marquées par des taux souvent élevés (115,22 % en 2017 ; 127,03 % en 2016 ; 122,99 % en 2015 ; 106,73 % en 2014 ; 100,04 % en 2013) mais l'établissement s'est doté en 2014 de moyens accrus pour pouvoir accueillir matériellement au-delà de son autorisation : création de sept chambres par restructuration des locaux et acquisition de mobilier.

## 3.3 Sécuriser le CHRS

---

### Objectif 2007 :

*Actuellement, le CHRS loue ses locaux à l'Office Municipal d'HLM de Saint-Dizier logement par logement : il ne s'agit pas, autrement dit, de la location de l'immeuble en tant que tel mais de celle de chacun des logements indépendamment les uns des autres, l'immeuble n'ayant pas changé sa destination officielle initiale.*

*Dans ce cas de figure, les halls d'entrée (rez-de-chaussée et rez-de-jardin), la cage d'escalier et les paliers ressortent du domaine public et le CHRS, s'il en a un usage effectif relatif (il est simple usager), n'en a pas la maîtrise : il ne peut réglementairement ni contrôler les allers et venues ni les contraindre, ce qui peut poser un problème de sécurité pour le public accueilli, en particulier les femmes victimes de violence ; il ne peut occuper ces espaces disponibles ;*

*il ne peut y réaliser des travaux d'aménagements, y compris ceux liés à la sécurité (incendie par exemple).*

*Par ailleurs, par courrier du 2 novembre 2006, la commission de sécurité a donné un avis défavorable à la poursuite de l'activité et demande la mise en conformité avec la réglementation quant aux questions intéressant la sécurité incendie, d'une part, et l'accessibilité aux personnes handicapées, d'autre part.*

*Pour venir à bout de l'ensemble de ces difficultés et hormis les problèmes qui devront être résolus à court terme (sécurité incendie), il doit être envisagé :*

- *soit la location de l'immeuble intégralement, en tant que tel, avec un bail unique, et non plus autant de logements, autant de baux ;*
- *soit la conclusion d'un bail amphytéotique après réfection de l'immeuble et drainage des terrains ;*
- *soit une acquisition de l'immeuble dans des conditions identiques ;*
- *soit le déménagement du CHRS sur un autre site si les travaux permettant l'accessibilité aux handicapés ne sont pas possibles ou représentent un coût excessif.*

### **Niveau de satisfaction 2013 : atteint.**

Il convient d'abord de signaler qu'un recours a permis au final d'obtenir un avis favorable de la commission de sécurité, malgré les difficultés d'accès aux étages des personnes à mobilité réduite, qui demeurent un problème sans solution.

Ensuite, l'immeuble a bénéficié en 2011-2012 d'une opération de réhabilitation et de résidentialisation (dans le cadre du plan d'humanisation des CHRS) qui a conduit à la signature avec l'OPH de Saint-Dizier, propriétaire, d'une convention de location de l'immeuble dans son ensemble.

Outre la réhabilitation du bâtiment, cette opération offre de nouveaux avantages à la gestion de l'immeuble :

- celui-ci a obtenu le label « bâtiment basse consommation », ce qui amène d'évidentes économies d'énergie ;
- résidentialisé, il dispose désormais d'espaces verts en propre et sécurisés, dont profitent les enfants d'abord mais également les adultes ;
- il bénéficie d'un vaste parking résidentiel mutualisé avec la résidence pour personnes âgées mitoyenne<sup>7</sup>, avec des accès sécurisés.

### **Evolution 2013-2018 :**

L'accès du public au bâtiment a été modifié : celui-ci entre désormais depuis le parking par le rez-de-jardin. Il en résulte une nécessité d'aménagement des locaux car le rez-de-jardin ne comporte aucun lieu d'accueil : il se trouve un étage plus haut, sans ascenseur.

---

7 Résidence Ambroise Croizat, gérée par le CCAS de Saint-Dizier.

Disposant de provisions pour travaux d'un montant de 37.000 €, acceptées par l'Etat au vu des besoins de transformation de l'immeuble tels qu'indiqués notamment dans le projet d'établissement 2007-2011, l'établissement souhaitait consacrer ces fonds à des travaux en rez-de-jardin pour créer un lieu d'accueil et des bureaux. Disposant de ces fonds, l'association n'a pas voulu que ces travaux soient inclus dans l'opération de réhabilitation car ils auraient alourdi le coût de l'opération et, partant, l'impact sur le loyer final.

Cependant, ces travaux n'ont pas été autorisés par l'autorité de tarification qui a demandé à l'établissement d'utiliser les fonds pour son exploitation courante en 2011. Un recours exercé par l'association auprès du Tribunal Interrégional de la Tarification Sanitaire et Sociale lui a donné droit et a annulé cette opération de reprise jugée abusive (jugement du 30 mars 2012).

Pour autant, les dits travaux n'ont pas été autorisés non plus sur l'exercice 2012.

### **Niveau de satisfaction 2019 : atteint**

Enfin, en 2015, les travaux ont été autorisés et réalisés, permettant de créer un lieu d'accueil : un secrétariat/accueil d'une part, une salle d'accueil d'autre part, abritant également deux postes informatiques dédiés aux usagers.



### **3.4 Améliorer l'organisation du CHRS**

*Afin de répondre, d'une part aux exigences de la loi 2002-2, et, d'autre part aux orientations sociales identifiées dans le cadre de la démarche diagnostique qui s'est appuyée sur l'ensemble des personnels de SOS Femmes Accueil, plusieurs objectifs d'évolution de l'organisation étaient proposés en 2012.*

### 3.4.1 Mettre en conformité la structure avec les obligations de la loi 2002-2

#### Objectif 2007 :

*La loi 2002-2 a instauré un certain nombre d'outils obligatoires et communs à tous les établissements sociaux et médico-sociaux :*

- *le livret d'accueil<sup>8</sup> qui assure une présentation de la structure, en établissant un état précis des lieux et un inventaire des prestations, accompagnements et interventions délivrés, permettant à l'usager de disposer d'une information objective sur la gamme des services mis à sa disposition. En annexe figure obligatoirement la charte des droits et libertés de la personne accueillie ;*
- *le règlement de fonctionnement<sup>9</sup>, qui définit les droits de la personne accueillie et les obligations et les devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ;*
- *le contrat de séjour<sup>10</sup>, qui définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement de l'usager, en lien avec les principes philosophiques du CHRS ;*
- *le conseil de la vie sociale<sup>11</sup>, qui donne son avis et peut faire des propositions sur toutes questions intéressant le fonctionnement du CHRS.*

*Tous ces documents sont présents au sein de la structure (et joints en annexe). Le conseil de la vie sociale a été installé dès septembre 2004.*

*Toutefois, la loi prévoit aussi que l'établissement procède à son autoévaluation : la méthode et les outils restent à construire pour permettre la parfaite conformité de l'établissement avec la loi 2002-2 et l'article L.312-8 du CASF.*

#### Niveau de satisfaction 2013 : en cours.

Le processus d'évaluation interne a commencé. Un outil conçu par la FNARS, CHRS+, a été retenu pour servir de support. Celui-ci a été renseigné au cours de plusieurs réunions.

Il convient toutefois de relever que le fonctionnement du CVS, voire son existence, se révèle erratique dans la pratique. Une grande part de la difficulté est due au turn-over des résidentes de l'établissement.

Dans le cas des centres d'hébergement et de réinsertion sociale, le décret n° 2005-1367 du 2 novembre 2005 portant modifications de certaines dispositions du CASF (partie

8 Article L.311-3 du CASF et circulaire DGAS/SD 5 n° 2004-138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles.

9 Article L.311-3 du CASF et décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L.311-7 du CASF.

10 Article L.311-3 du CASF et décret n° 2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge prévu par l'article L.311-4 du CASF.

11 Article L.311-3 et L.311-7 du CASF, décret n° 2004-287 du 25 mars 2004 relatif au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L.311-6 du CASF, décret n° 2005-1367 du 2 novembre 2005 portant modifications de certaines dispositions du CASF (partie réglementaire) relatives au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L.311-6 du CASF.

réglementaire) relatives au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L.311-6 du CASF, décret publié au Journal Officiel le 4 novembre 2005, permet aux CHRS de recourir à d'autres formes de participation que le conseil de la vie sociale lorsque les durées de prise en charge sont inférieures à un an<sup>12</sup> — ce qui est le cas du CHRS SOS Femmes Accueil. Les CHRS ont donc dès lors la possibilité de mettre en place d'autres modes de participation plus adaptés aux modalités de prise en charge, prévoit le texte : groupe d'expression, consultation de l'ensemble des personnes accueillies ... Le décret permet également de désigner avec leur accord les représentants des personnes accueillies au conseil de la vie sociale et de ne pas procéder à des élections mais les modalités de désignation doivent néanmoins être clairement explicitées et formalisées dans le règlement de fonctionnement.

Un « Conseil de résidentes », réuni en général dix fois par an environ, fonctionne depuis au moins 1998. Il rassemble l'ensemble des résidentes de l'établissement.

### **Evolution 2013-2018 :**

Le processus d'évaluation interne doit se poursuivre pour conduire à la rédaction d'un document en 2013, normalement.

### **Niveau de satisfaction 2019 : atteint**

L'évaluation interne a pu être achevée le 23 avril 2014, le document produit le 31 mai 2014. L'évaluation externe a été réalisée peu de temps après, les documents rendus en décembre 2014 et immédiatement adressés à qui de droit.

### **► Nouvel objectif : 2020-2024 :**

L'autorisation de l'établissement ayant été renouvelé le 17 mars 2017, la prochaine évaluation interne doit être communiquée au plus tard le 16 mars 2022 et la prochaine évaluation externe avant le 16 mars 2024.

## **3.4.2 Homogénéiser les pratiques professionnelles et parfaire la définition des fonctions et missions des professionnels du CHRS**

### **Objectif 2007 :**

*La particularité du fonctionnement de SOS Femmes Accueil réside dans la taille de son organisation.*

*Les processus d'ajustement mutuel, qui caractérisent les organisations de petite dimension, servent la réactivité et les mesures correctives d'organisation.*

*Néanmoins, si ces ajustements s'accordent assez bien à ce type d'organisation, ils trouvent leurs limites dans les valeurs qui peuvent être différentes, parce que les personnels peuvent avoir des pratiques professionnelles différentes.*

*La réflexion sur les processus de prises en charge devrait, non pas entraîner l'alourdissement d'une organisation qui ne mérite pas une telle complexification ni provoquer une*

12 Ce décret a depuis été codifié : il s'agit désormais du dernier paragraphe de l'article D311-3 du CASF.

*formalisation exacerbée, mais permettre de clarifier des pratiques professionnelles qui pourraient ne pas être consensuelles et pénaliser la prise en charge de l'utilisateur.*

*Complémentaire à cette réflexion, il sera souhaitable de formaliser les missions de chaque emploi (ou poste) présent dans la structure et d'en inférer activités et compétences attendues.*

*Ce travail a cependant déjà été initié et les premiers référentiels d'activité des métiers de travailleurs sociaux, TISF et surveillantes de nuit, sont présentés en annexe 2 du présent document. [texte conservé sans les annexes d'origine]*

*En outre, l'harmonisation des pratiques professionnelles pourrait déboucher sur l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques ou, à tout le moins, de protocoles.*

### **Niveau de satisfaction 2013 : en cours.**

En dehors de la rédaction de certains protocoles, qui a commencé et doit être poursuivi, le choix a également été fait de passer d'une supervision de l'équipe socio-éducative (2007-2011) à des séances d'analyse des pratiques (à partir de 2012) auxquelles participent les personnes les plus directement en contact quotidien avec les usagers, à savoir l'équipe socio-éducative, l'infirmière mises à disposition par l'hôpital général, la secrétaire de l'établissement et la comptable.

Les référentiels d'activité de l'équipe socio-éducative, du personnel de nuit et des ouvriers d'entretien ont été révisés et mis à jour. La création d'une nouvelle fonction, maîtresse de maison, a fait l'objet de la rédaction d'une fiche de poste détaillée.

### **Evolution 2013-2018 :**

La rédaction des protocoles doit se poursuivre ainsi que, en complément des référentiels mis à jour et, présentés en annexe, des fiches de postes pour chaque emploi.

### **Niveau de satisfaction 2019 : en cours.**

De nouveaux protocoles ont été établis, dont certains présentés plus haut, mais aussi : un protocole sur la maintenance des locaux, l'usage des trousse de secours, la conservation des stupéfiants, les frais d'hébergement, etc.

Au-delà, la restructuration des moyens humains, la suppression du poste de maîtresse de maison, la création du poste de cadre intermédiaire chef de service, réclament une révision des fiches de poste.

### **► Nouvel objectif : 2020-2024 :**

Création des fiches de postes manquantes et révision des fiches de postes existantes.

### **3.4.3 Mettre en place le système d'évaluation des compétences des professionnels et un management par objectifs**

#### **Objectif 2007 :**

*L'évaluation des activités des établissements et services sociaux et médico-sociaux trouve son fondement dans l'article L.312-8 du CASF, qui leur fait obligation de pratiquer une « autoévaluation » de leurs pratiques, et ce, à double titre : évaluation des activités (ce qui postule une réflexion sur leur organisation et le mode de gestion des ressources humaines), évaluation de la qualité des prestations (qualité des interventions, des prises en charge, des accompagnements des personnes).*

*En complément de cette « autoévaluation » des pratiques professionnelles (en référence à des procédures et recommandations de « bonnes pratiques »), l'objectif est de mettre en place un système d'évaluation des compétences professionnelles présentes au sein du CHRS afin d'aboutir à un management par objectifs.*

*Ce type de management favorise la prise d'initiative en donnant plus de responsabilité aux personnels ; il visera la définition de pistes de progrès et de développement personnel et professionnel.*

*La mise en place de ce type de management permettra l'élaboration de plans de formation en cohérence avec ces souhaits et objectifs de progrès.*

#### **Niveau de satisfaction 2013 : atteint.**

Chaque salarié avec un an d'ancienneté est désormais évalué chaque année par la direction au cours d'un entretien qui peut être préparé sur la base de l'outil qui est utilisé pour réaliser l'évaluation. Cet outil est présenté en annexe (n°4).

A l'issue de l'évaluation, des objectifs sont fixés. L'évaluation tient compte des souhaits d'évolution du salarié et les perspectives de formation s'appuient à la fois sur ceux-ci et les éventuelles faiblesses faisant l'objet d'un objectif d'évolution. En cas de désaccord, le salarié peut rédiger un commentaire en fin de document avant de signer.

#### **Evolution 2013-2018 :**

A poursuivre.

### **3.4.4 Améliorer le système d'information et de communication**

#### **Objectif 2007 :**

*Interrogé dans le cadre de la démarche diagnostic, le système global de communication a fait apparaître que les principaux outils de transmissions d'informations étaient présents et que, particulièrement, le support « réunion » était actif.*

*Mais l'oralité dans les transmissions d'informations est fort pratiquée, notamment dans les relations fonctionnelles de proximité.*

*Aussi, il doit être envisagé d'organiser la traçabilité des informations opérationnelles et assurer leur disponibilité pour tous les personnels (dossier, archivage, classement, tableaux de service, partage d'informations sur le réseau informatique).*

### **Niveau de satisfaction 2013 : atteint.**

Pour une part, les différents cahiers de liaison, avec des autorisations d'accès différenciés, assurent la traçabilité d'un certain nombre d'informations. Il existe quatre cahiers : un registre d'informations tenu par le personne de l'entreprise assurant la sécurité et la surveillance les samedis après-midi, dimanches et jours fériés ; un cahier de liaison spécifique aux surveillantes de nuit ; un cahier pour l'équipe socio-éducative (avec accès par la secrétaire) ; un cahier de liaison spécifique aux travailleurs sociaux chargés de la vie quotidienne au sein du CHRS.

En outre, un outil d'analyse des situations sociales et du contrat de séjour (annexe n°4) a été mis en place et est utilisé. De même un dossier SIAO et une fiche d'évaluation sociale. Ces documents sont intégrés au dossier de chaque usager.

Une procédure permettant de relever les incidents et les consigner sur une fiche spécifique a été mise en place. Les fiches sont conservées par la direction et, si elles concernent un usager, dans son dossier.

### **Evolution 2013-2018 :**

A poursuivre.

### **3.4.5 Ajuster les effectifs aux nouveaux besoins**

#### **Objectif 2007 :**

*Les personnels se sont exprimés clairement pour souhaiter un management de proximité.*

*Afin de renforcer ce niveau de management, il est souhaitable de créer un poste de chef de service, en coordonnant cette mission à celle du directeur, cette dernière étant davantage centrée sur la gestion des relations externes et de partenariat.*

#### **Niveau de satisfaction 2013 : non atteint.**

Non seulement ce poste n'a pas été créé, non seulement le besoin reste d'actualité mais les baisses successives de crédits ont conduit à supprimer un poste de travailleur social ... L'établissement est donc loin de pouvoir satisfaire l'objectif.

#### **Evolution 2013-2018 :**

La question demeure d'actualité. Elle se heurte à ce jour cependant aux réalités budgétaires.

#### **Niveau de satisfaction 2019 : atteint**

A la suite de mesures de restructuration des moyens en personnel en 2014 et 2015 profitant de départs naturels dont des départs en retraite engageant un GVT (glissement vieillesse

technicité) favorable, décision a été prise de recruter un cadre intermédiaire chef de service en 2016.

### **3.4.6 Développer le partenariat**

#### **Objectif 2007 :**

*Le CHRS dispose d'un réseau partenarial important et au quotidien : partenaires institutionnels (DDASS, DRASS, DDTEFP, CPAM, CAF, etc.), et relais de proximité (hôpitaux, Mission Locale, etc.).*

*Un certain nombre de conventions formalise ces relations partenariales.*

*Le CHRS souhaite néanmoins renforcer son partenariat avec le secteur psychiatrique afin de donner une réponse encore plus adaptée aux besoins de la population accueillie.*

*Par ailleurs, il serait envisageable, dans le cadre de ce partenariat, de rechercher des solutions temporaires d'hébergement, d'orientations plus diversifiées et des solutions de retour à domicile.*

*En outre, l'établissement propose que les équipes rencontrent plus fréquemment les partenaires pour se faire mieux connaître, mieux les connaître et confronter les pratiques professionnelles lors de visites et de réunions-rencontres.*

#### **Niveau de satisfaction 2013 : non atteint.**

Concernant la psychiatrie, l'établissement se loue de bénéficier de deux demi-journées de présence d'une infirmière de secteur psychiatrique mise à disposition par le Centre Hospitalier de la Haute-Marne. Cette présence améliore de fait la prise en charge, aide l'équipe au repérage des pathologies et à la prise en charge des malades psychiques dans une certaine mesure, offre un espace d'écoute différencié.

Cependant, la coordination avec les équipes soignantes intra-hospitalières et tout à fait particulièrement avec les médecins est extrêmement carencée et préjudiciable à une bonne prise en charge des personnes malades psychiques ou souffrant de troubles psychiques.

#### **Evolution 2013-2018 :**

Cette question ne relève plus des seuls efforts de l'établissement mais de la responsabilité des autorités qui ont été alertées maintes fois (DDCSPP, ARS, Conseil Général).

#### **Niveau de satisfaction 2019 : non atteint.**

Le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) pour 2019 prend pudiquement acte dans la fiche n°7 regardant les « personnes rencontrant des difficultés de comportement ou de santé psychique », d'une part, qu'un « manque de culture commune et de coordination entre les services sociaux et le secteur hospitalier [psychiatrique] » conduit à « des ruptures de soin », d'autre part, que la convention signée en 2015 (« synergie entre acteurs et articulation inter-institutionnelle ») entre la DDCSPP, l'ARS et le CHHM n'était pas appliquée concrètement.

### **3.5 Améliorer la qualité de l'accompagnement du CHRS et des services rendus**

---

Soucieuses de l'efficacité de son travail qui, pour le personnel invité à s'exprimer tout au long de la démarche d'élaboration du projet d'établissement, passe par la qualité de l'accompagnement réalisé et les services rendus, soucieuses d'adapter la structure aux usagers dans le cadre des missions telles qu'ont été définies et non l'inverse, là encore les équipes envisageaient en 2007 plusieurs objectifs d'évolution.

#### **3.5.1 Interroger les pratiques professionnelles en permanence, le règlement de fonctionnement, son application pratique, ...**

##### **Objectif 2007 :**

*Considérant que, par nature, les pratiques professionnelles, le fonctionnement du CHRS, les règles, les procédures et les outils, sont d'une part perfectibles et, d'autre part, doivent pouvoir évoluer, l'établissement propose que le conseil de la vie sociale et le conseil de résidentes soient régulièrement consultés sur ces points.*

*Par ailleurs, il élargira la réunion d'équipe éducative au reste du personnel du CHRS au moins deux fois par an pour adapter l'institution et son fonctionnement aux besoins et souhaits du public autant que faire se peut en interrogeant les pratiques en cours et en révisant si nécessaire les règles, les procédures et les outils.*

##### **Niveau de satisfaction 2013 : atteint partiellement.**

Règles et procédures : la révision régulière des règles et procédures est devenue la loi générale, même si le turn-over important du public nuit au bon fonctionnement du conseil de la vie sociale. La structure essentielle de participation des usagers qu'est le conseil de résidentes, réuni une fois par mois, interroge régulièrement le fonctionnement de l'établissement, ses règles et les procédures. Celles-ci sont modifiées et adaptés en fonction des besoins et des évolutions.

Elargissement de la réunion éducative : d'une part, à partir de 2011, la réunion de l'équipe éducative a intégré la secrétaire du CHRS, d'autre part, à partir de 2007, des réunions plénières rassemblant l'ensemble du personnel ont été organisées trois fois par an.

Cependant, la disposition concernant la réunion de l'ensemble du personnel du CHRS deux fois par an n'a pas été mise en œuvre : elle a en fait été redécouverte à la relecture du projet d'établissement à l'occasion de la présente analyse ... Notons toutefois la pratique d'une réunion rassemblant l'ensemble du personnel de l'association trois fois par an.

##### **Evolution 2013-2018 :**

Mettre en place la réunion de l'ensemble du personnel du CHRS deux fois par an.

##### **Niveau de satisfaction 2019 : atteint**

Cette réunion se tient au moins trois fois par an.

### 3.5.2 Proposer un mode plus généralisé de garde des enfants

#### Objectif 2007 :

*Le système actuel est défini par le règlement de fonctionnement du CHRS, qui dispose :*

Vos enfants se trouvent sous votre responsabilité.  
 Vous ne devez jamais les laisser seuls dans l'appartement où vous résidez (sauf situation particulière vue avec l'équipe, notamment en raison de l'âge de vos enfants).  
 Vous ne devez pas en confier la garde à une autre résidente. Vous ne devez pas accepter la garde d'autres enfants.  
 La prise en charge de vos enfants (résidentes du CHRS seulement) peut être assurée dans certaines conditions :

- o pour vous permettre de participer aux activités organisées en interne (atelier informatique, infos santé, atelier d'expression, ...).
- o pour vous permettre d'effectuer certaines démarches (administratives, médicales, juridiques, professionnelles) : sauf urgence exceptionnelle, vous devrez faire la demande 24 heures à l'avance au travailleur social référent pour votre situation en justifiant la nature de vos démarches, qui devront être contrôlables.

En fonction des besoins et des possibilités, il pourra vous être proposé la garde de vos enfants pour permettre un entretien en toute quiétude avec le travailleur social référent pour votre situation.  
 Pendant les activités « échanges de savoir-faire culinaires » supervisées par une TISF (mardi matin), vos enfants restent sous votre responsabilité ; ces activités ont lieu au 4, logement équipé pour la prise en charge d'enfants.  
 En cas d'hospitalisation ou d'absence prolongée, vos enfants ne peuvent légalement rester sous la responsabilité de SOS Femmes Accueil : s'ils peuvent être confiés à un tiers (famille, par exemple), il le seront *si vous avez bien signé un document en ce sens dès votre arrivée* (il vous sera systématiquement proposé) ; dans le cas contraire, ils seront confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance.

*Or, les mères de familles monoparentales, public du CHRS, qui ont en charge des enfants de moins de 3 ans sont seules à prendre en charge leur(s) enfant(s). Elles ont difficilement accès aux modes de garde collectifs type halte-garderie car, d'une part, ces établissements ne suffisent pas à la satisfaction de la demande en général et, d'autre part, le public sans emploi n'est pas prioritaire ; elles sont en situation d'isolement (pas de famille soutenante) : par conséquent, elles ne sont jamais soulagées de leurs enfants, ou exceptionnellement, donc elles ne peuvent que difficilement faire des recherches d'emploi ou avoir une activité culturelle, sportive, etc.*

*Aussi, en lien avec le conseil de la vie sociale et le conseil des résidentes, l'établissement se donne-t-il comme objectif de chercher les moyens d'offrir un mode de garde alternatif et ponctuel pour permettre aux mères de souffler, d'avoir des activités culturelles ou sportives, de favoriser l'insertion professionnelle et la recherche d'emploi.*

#### Niveau de satisfaction 2013 : atteint.

Par l'emploi de jeunes en service civique, l'établissement a pu proposer à partir de novembre 2010 une garde d'enfants quotidienne dans des locaux adaptés. Cette nouvelle prestation a été plébiscitée.

#### Evolution 2013-2018 :

Cependant, son succès a entraîné de nombreux abus qui ont déclenché une modification de la règle définie désormais par la note de service n°12/007 de juin 2012 :

A compter du lundi 18 juin 2012, les gardes d'enfants pour convenances personnelles seront payantes.

Le tarif sera le suivant : 0,20 € par heure de garde par enfant. Les heures de garde ne sont pas sécables.

Les résidentes continueront bien entendu à inscrire leurs enfants comme cela se pratique habituellement. Elles devront venir chercher leurs enfants à l'heure prévue : tout dépassement sera facturé 1 € par enfant pour la première heure même incomplète, 2 € pour la seconde, 3 pour la troisième, etc. En cas de récidive, la garde pour convenances personnelles ne sera plus possible pendant deux semaines. En cas de seconde récidive, la durée sera portée à quatre semaines, et ainsi de suite.

Les résidentes achèteront auprès de la comptabilité des tickets par lot de cinq heures, soit 1 € le lot de cinq tickets. Les tickets seront remis au professionnel prenant en charge le ou les enfants au moment de la garde. Les heures d'arrivée et de départ des enfants seront consignées dans un cahier.

[Les gardes d'enfants demandées par un membre de l'équipe socio-éducative et/ou une infirmière ne seront pas payantes : elles remettront alors un justificatif à la résidente.]

Cette nouvelle règle a entraîné une baisse drastique des sollicitations mais a eu aussi pour effet une meilleure qualité de la prise en charge.

### **3.5.3 Améliorer la cohabitation et en limiter les effets négatifs**

#### **Objectif 2007 :**

*L'organisation matérielle de la section hébergement du CHRS génère des difficultés liées à l'utilisation collective de certaines facilités et à la cohabitation dans les appartements. Par exemple, l'usage des réfrigérateurs (place restreinte pour chacune, tabous religieux, écarts de conception de l'hygiène alimentaire), des cuisines et des salles de bains dont la fonctionnalité pourrait être améliorée, etc.*

*En lien avec le conseil de la vie sociale et le conseil des résidentes, l'établissement propose de chercher des solutions pratiques à chacun des problèmes posés, et les financements nécessaires le cas échéant.*

#### **Niveau de satisfaction 2013 : non atteint.**

Aucune solution n'a été trouvée à la limite près d'une réflexion sur l'installation d'une deuxième cabine de douche dans chaque appartement, solution qui est matériellement envisageable, et de la mise à disposition d'un réfrigérateur par famille, le partage étant une source importante de conflits ...

### Evolution 2013-2018 :

Ces solutions pourraient être mises en œuvre en autofinancement sous réserve de l'accord de l'autorité de tarification.

### Niveau de satisfaction 2019 : non atteint

#### ► Nouvel objectif : 2020-2024

Le besoin reste entier. Cependant, en 2019, la DDCSPP a accordé à l'établissement de conserver en compte de réserve l'excédent de 2017, soit 11.544,10 €, afin de financer les travaux des salles de bains. L'établissement prévoit donc de réaliser 7 nouvelles salles de bains à partir des salles de toilettes à ce jour sans douche ni baignoire existant dans chacun des logements de la section hébergement.

### 3.5.4 Créer un lieu commun convivial

#### Objectif 2007 :

*Le CHRS n'offre pas de lieu permettant aux résidentes de se rencontrer ailleurs que dans les appartements de la section hébergement, à l'exception de la salle d'accueil mais cette dernière est trop polyvalente<sup>13</sup> pour que son usage soit satisfaisant dans ce cas.*

*En lien avec le conseil de la vie sociale et le conseil des résidentes, l'établissement propose de vérifier si un lieu convivial géré en commun serait une plus-value pour les résidentes, d'en étudier les modalités pratiques éventuelles et les moyens nécessaires, de le créer s'il se révèle souhaité et utile.*

#### Niveau de satisfaction 2013 : non atteint.

Profitant d'une redistribution des locaux et des bureaux, une salle d'activités accueillant par ailleurs des ordinateurs (voir point suivant, 3.5.4) a pu être créée. Elle accueille les lundis matins notamment le « Café des femmes », un groupe de parole convivial animé par une travailleuse sociale.

Une autre activité favorise rencontre et échanges entre résidentes, l'atelier d'écriture animé par la secrétaire de l'établissement, ainsi que d'autres activités comme l'« atelier bricolage » et l'« atelier d'échanges de savoir-faire culinaires. »

Pour autant, il n'a pu être créé un lieu en accès libre ni vérifié son utilité.

### Evolution 2013-2018 :

La réhabilitation et la résidentialisation de l'immeuble va entraîner d'autres usages et d'autres circuits de déplacements. La question d'un ou d'autres lieux supplémentaires, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur (les espaces verts étant sécurisés), pourra alors être à nouveau étudiée.

13 Cette salle sert en priorité à l'accueil des visiteurs et également de bureau d'entretien en cas de besoin.

### Niveau de satisfaction 2019 : atteint

Deux lieux ont pu être créés :

- le premier en rez-de-jardin, où se situent par ailleurs les ordinateurs mis à disposition des personnes accueillies : voir photo p. 34
- le second dans l'ancien hall d'entrée de l'immeuble, où se trouve par ailleurs l'accès à la laverie et aux boîtes à lettres des résidentes. Le « canapé » (palettes récupérées) et les coussins ont été réalisés par des résidentes encadrées par des membres de l'équipe.



Les deux lieux disposent d'une bibliothèque : les livres sont empruntables sans modalité particulière et régulièrement remplacés.

### 3.5.5 Réduire la fracture informatique

#### Objectif 2007 :

*Les difficultés d'accès et d'utilisation des nouvelles technologies de l'informatique et de la communication, notamment internet, sont notoires quant à une partie du public accueilli par le CHRS.*

*En lien avec le conseil de la vie sociale et le conseil des résidentes, l'établissement propose de mettre en œuvre les moyens nécessaires à la réduction de cette « fracture informatique » en organisant la formation des utilisateurs qui en éprouvent le besoin, d'une part, et en facilitant l'accès à des ordinateurs connectés à l'internet, d'autre part.*

#### Niveau de satisfaction 2013 : atteint.

Grâce à une subvention du Contrat Urbain de Cohésion Sociale de Saint-Dizier, cinq ordinateurs ont pu être acquis en 2010. Ils fonctionnent sous environnement Linux (Ubuntu) en raison de la stabilité du système, de sa gratuité et de la meilleure sécurité qu'il offre (antivirus inutile). Par ailleurs, cet environnement consommant moins de ressources que Windows, il devrait permettre de rendre les machines plus tardivement obsolètes.

Ces ordinateurs ont été installés dans une salle d'activité. La gestion et la formation du public a été confié depuis novembre 2010 à un jeune en Service Civique.

### **Evolution 2013-2018 :**

Obtenir le renouvellement de l'agrément aujourd'hui attribué par période de deux années, rechercher les jeunes avec les compétences requises.

### **Niveau de satisfaction 2019 : atteint**

L'agrément permettant d'accueillir des volontaires en service civique est renouvelé sans difficultés particulières.

On notera que les postes informatiques se trouvent désormais dans la salle d'accueil (photo p. 34) et ont été réduits au nombre de deux, ce qui est très suffisant et répond aux besoins.

## **3.5.6 Résoudre le « problème des clés des appartements »**

### **Objectif 2007 :**

*Actuellement, la section hébergement est installée dans sept appartements comprenant trois ou quatre chambres chacun : la cohabitation contraint les résidentes à partager une même clé donnant accès à leur appartement. Ce système est relativement inconfortable, notamment le samedi après-midi et le dimanche pendant lesquels, en l'absence de personnel, il n'est pas possible de remiser les clés comme à l'habitude dans les locaux administratifs.*

*Une solution de « clés » par cartes magnétiques a été étudiée mais se heurte, d'une part, à la question du financement des transformations et acquisitions nécessaires, et, d'autre part, à l'avenir de l'immeuble et au statut de l'occupant, à savoir l'établissement. En effet, une telle opération réclame la garantie de présence du CHRS dans l'immeuble au moins pendant la durée des amortissements.*

*L'établissement compte résoudre ces difficultés et installer un tel système qui serait plus pratique à l'usage et plus confortable.*

### **Niveau de satisfaction 2013 : atteint.**

En 2012, profitant des travaux de réhabilitation et de résidentialisation de l'immeuble dans le cadre du plan d'humanisation des CHRS, douze accès par carte magnétique ont pu être créés : les logements composant la section hébergement (au nombre de sept), les accès aux bureaux (trois logements concernés) et aux locaux en rez-de-jardin (deux portes donnant accès à l'atelier, à une salle de réunion et une salle de sport).

Les résidentes de l'établissement se sont exprimées quant à leur satisfaction car le système, outre qu'il a aboli les contraintes indiquées en 2007, a amélioré l'intimité car il permet de sécuriser en permanence chaque logement contre les visites inopportunes : en effet, auparavant, les portes restant le plus souvent ouvertes, certaines résidentes n'hésitaient pas à aller et venir dans plusieurs appartements sans s'y faire nécessairement préalablement inviter.

### **Evolution 2013-2018 :**

Sans objet.

## **3.6 Améliorer les outils de communication externe du CHRS et de l'association**

### **Objectif 2007 :**

*A l'externe, en termes d'outils, la communication de l'établissement et de l'association repose essentiellement sur le site web à l'adresse [www.sosfemmes.com](http://www.sosfemmes.com) soutenu financièrement par la Direction Régionale aux Droits des Femmes et à l'Égalité.*

*Des outils complémentaires utilisables aussi bien par la direction que les administrateurs et les équipes doivent être créés : par exemple, un diaporama de présentation de l'association (powerpoint), de l'établissement et de ses services ; une plaquette de présentation ; etc.*

*La cible sera le grand public, les femmes en difficultés, les femmes victimes de violence, les partenaires.*

### **Niveau de satisfaction 2013 : partiellement atteint.**

Un diaporama de présentation de l'association et de ses différentes activités a été conçu et remis à jour autant que de besoin, voire modifié en fonction des auditoires. Le document sert de présentation à un exposé d'environ deux heures, hors questions ou débat.

Aucune plaquette n'a été conçue pour le CHRS.

### **Evolution 2013-2018 :**

L'utilité d'une plaquette ne semble pas acquise. En effet, le livret d'accueil en fait fonction et le site web de l'association est un outil majeur fréquemment utilisé, extrêmement pratique et sans coût supplémentaire.

## 4. ANALYSE DU PROJET POUR 2013-2018

### 4.1 Promouvoir la bientraitance et prévenir la maltraitance

#### 4.1.1 Mesurer le degré de satisfaction des usagers

##### Objectif 2013 :

*Le cadre de la loi 2002-2 prévoit des outils spécifiques dont l'établissement s'est doté (Cf. 3.4.1). Par ailleurs, afin d'améliorer le niveau de bientraitance, le CHRS a construit et utilise des outils permettant de s'assurer de la qualité de certaines prestations : par exemple, un protocole d'accueil garantissant la réalisation de certains actes et procédures ou une liste de recommandations fournies aux personnes nouvellement admises afin de leur prodiguer une série de conseils afin que leur séjour se déroule dans les meilleures conditions.*

*Cependant, il n'a pas prévu de moyens mesurant le degré de satisfaction des usagers.*

*Aussi, l'établissement se donne pour objectif de concevoir un questionnaire de satisfaction et une méthode de recueil à différents moments de la prise en charge (en effet, les durées de séjour pouvant varier considérablement, il sera utile de réaliser des mesures à différents moments).*

**Niveau de satisfaction 2019 : non atteint.**

**Evolution 2020-2024 : à réaliser.**

#### 4.1.2 Améliorer les aménagements du CHRS

##### Objectif 2013 :

*Le CHRS a bénéficié en 2012-2013 d'une opération de réhabilitation et de résidentialisation. Désormais, l'extérieur du bâtiment est devenu digne, l'immeuble profite de la norme BBC (bâtiment basse consommation) améliorant non seulement le niveau des dépenses de chauffage mais la qualité de celui-ci par une répartition homogène et de faibles variations, les abords ont été sécurisés par une clôture et des portillons à ouverture et fermeture programmés (résidentialisation).*

*Des améliorations peuvent encore être apportées cependant.*

##### 4.1.2.1 Aménager les extérieurs, notamment pour les enfants

*Les espaces verts entourant l'immeuble étant désormais privatisés (et entretenus par le personnel du CHRS), ils peuvent recevoir des aménagements à la fois pour les adultes et les enfants, ces derniers semblant prioritaires.*

*Ainsi, le CHRS pourra installer des structures de jeux en fonction des moyens qu'il pourra mobiliser puis, éventuellement, du mobilier extérieur permanent ainsi que des arbustes et/ou des arbres.*

### **Niveau de satisfaction 2019 : atteint.**

Avec une deuxième table-bancs, des jeux pour les enfants ont été installés : un va-et-vient sur ressort (mis en place par les services techniques de la ville de Saint-Dizier), une cabane en bois, une structure avec toboggan et balançoires (financée par le club-service féminin Agora et mise en place par l'ouvrier de l'établissement).



Des aménagements potagers sont venus compléter deux bancs et les deux table/bancs.

Par ailleurs, cinq arbres ont été plantés : un poirier de Chine, un épicéa du Colorado (sapin bleu), un catalpa, un bouleau pleureur de Young, un érable du Japon.

### **Evolution 2020-2024 :**

Poursuivre les aménagements extérieurs, mobiliers et végétaux.

#### *4.1.2.2 Installer une douche supplémentaire dans chaque logement*

*Les sept logements de la section hébergement comprennent soit trois, soit quatre chambres. Ils abritent ainsi souvent plusieurs « ménages » (au sens INSEE) qui doivent cohabiter, une famille et deux personnes seules, deux familles et une personne seule, etc.*

*Chaque logement dispose de deux salles d'eau dont une seule est équipée d'une douche. Aussi, il serait nécessaire d'équiper la seconde salle d'eau d'une douche avec ventilation*

*adéquate – cette salle d'eau étant borgne –, limitant ainsi l'utilisation commune et, partant, les désagréments qui en découlent pour les occupants des logements.*

*Cf. 3.5.3, cet objectif particulier était déjà inscrit dans le précédent projet mais jamais atteint.*

**Niveau de satisfaction 2019 : non atteint.**

**Evolution 2020-2024 :**

Comme déjà vu en 3.5.3, en 2019, la DDCSPP a accordé à l'établissement de conserver en compte de réserve l'excédent de 2017, soit 11.544,10 €, afin de financer les travaux des salles de bains. L'établissement prévoit donc de réaliser 7 nouvelles salles de bains à partir des salles de toilettes à ce jour sans douche ni baignoire existant dans chacun des logements de la section hébergement.

*4.1.2.3 Créer un lieu commun convivial*

*Cf. 3.5.4, cet objectif particulier était déjà inscrit dans le précédent projet mais jamais atteint. Ce lieu, destiné aux usagers, reste donc à créer.*

**Niveau de satisfaction 2019 :**

Deux lieux ont pu être créés :

- le premier en rez-de-jardin, où se situent par ailleurs les ordinateurs mis à disposition des personnes accueillies : voir photo p. 34
- le second dans l'ancien hall d'entrée de l'immeuble, où se trouve par ailleurs l'accès à la laverie et aux boîtes à lettres des résidentes. Le « canapé » (palettes récupérées) et les coussins ont été réalisés par des résidentes encadrées par des membres de l'équipe.



Les deux lieux disposent d'une bibliothèque : les livres sont empruntables sans modalité particulière et régulièrement remplacés.

### **Evolution 2020-2024 :**

Sans objet.

#### *4.1.2.4 Créer un point d'accueil identifié*

*Le bâtiment qui abrite le CHRS est construit sur une pente, il est donc semi-enterré et comporte deux entrées possibles, l'une en rez-de-chaussée (haut de la pente), l'une en rez-de-jardin (bas de la pente). A l'origine, l'entrée principale du bâtiment se faisait en rez-de-chaussée mais, en 2012-2013, l'immeuble a bénéficié d'une réhabilitation et d'une résidentialisation : l'ensemble des travaux, la création d'un parking en bas de la pente et la modification de l'ensemble des accès désormais logiquement tournés vers la ville, ont entraîné la modification de l'entrée principale qui se situe dorénavant en rez-de-jardin.*

*Ce changement majeur entraînait des modifications substantielles des locaux et il était prévu en rez-de-jardin la création de trois bureaux afin que le CHRS dispose d'un point d'accueil clairement et immédiatement identifié. Pour ce faire, la DDASS ayant accepté dans les années 2000 une provision pour travaux d'un montant de 37.622 €, le CHRS avait prévu d'utiliser celle-ci afin de réaliser les aménagements nécessaires : ce choix avait l'avantage de ne pas inclure la dépense dans le cadre de la réhabilitation, réduisant ainsi l'impact du coût des travaux sur le loyer final de l'immeuble.*

*Cependant, au lieu d'accepter la réalisation des travaux en question inscrits au budget 2011, les services de l'Etat refusaient et réintroduisaient le montant de la provision dans les produits d'exploitation, la supprimant de fait. Aussi l'association a-t-elle alors saisi le tribunal interrégional de la tarification sanitaire et sociale de Nancy qui, en sa séance du 30 mars 2012, donnait raison à l'établissement, l'autorisait à conserver le montant de la provision pour le but initial convenu et condamnait l'Etat à verser 37.622 € à l'établissement, somme manquante en conséquence aux recettes attendues en exploitation. L'Etat n'a pas interjeté appel, le jugement devenant définitif, et a versé au final la somme en 2013.*

*Toutefois, en 2011, 2012 et 2013, l'Etat a refusé systématiquement toutes mesures nouvelles et, partant, les amortissements qui seraient conséquents des aménagements des bureaux en rez-de-jardin.*

*Aussi, les travaux n'ont pas été réalisés et la situation est la suivante : le visiteur à qui la porte est ouverte depuis l'étage supérieur se retrouve dans un hall vide, face à trois portes fermées. Une signalétique a été installée de sorte qu'il puisse trouver son chemin jusqu'à l'accueil situé à l'étage supérieur en suivant une série de flèches ... mais nous sommes très loin d'un accueil chaleureux et rassurant qui semble pourtant indispensable à l'arrivée des femmes en difficultés, souvent victimes de violence, qui sont reçues par le CHRS ...*

*Ainsi donc, l'établissement espère-t-il obtenir l'autorisation de réaliser les travaux d'aménagement utiles.*

### **Niveau de satisfaction 2019 : atteint.**

Enfin, en 2015, les travaux ont été autorisés et réalisés, permettant de créer un lieu d'accueil : un secrétariat/accueil d'une part, une salle d'accueil d'autre part, abritant également deux postes informatiques dédiés aux usagers.



### **Evolution 2020-2024 :**

Sans objet.

## **4.2 Ajuster les effectifs aux besoins**

---

### **4.2.1 Développer l'encadrement du personnel**

#### **Objectif 2013 :**

*Cf. 3.4.5, il s'agit d'un objectif déjà inscrit dans le précédent projet mais jamais atteint.*

*L'établissement – mais aussi l'ensemble de l'association qui gère par ailleurs deux « pensions de famille » – ne dispose que d'un seul cadre, le directeur. Depuis plusieurs années, les personnels se sont exprimés sur les conséquences de ce faible taux d'encadrement, le directeur étant appelé à être absent – soit dans le cadre de ses fonctions, soit parce qu'en congés –, et réclament la présence d'un cadre intermédiaire.*

*Par ailleurs, la situation présente pour le directeur lui-même un risque psychosocial fort : il est de fait en astreinte tout au long de l'année, y compris en période de congés, en contradiction avec la convention collective qui n'autorise qu'un maximum de 26 semaines par an ; il est régulièrement dérangé et ne peut vraiment jamais « couper », déconnecter et se reposer.*

*Il est donc nécessaire de trouver une solution.*

### **Niveau de satisfaction 2019 : atteint.**

Comme vu en 3.4.5, à la suite de mesures de restructuration des moyens en personnel en 2014 et 2015 profitant de départs naturels dont des départs en retraite engageant un GVT (glissement vieillesse technicité) favorable, décision a été prise de recruter un cadre intermédiaire chef de service en 2016.

### **Evolution 2020-2024 :**

Sans objet.

## **4.2.2 Mutualiser les emplois administratifs**

### **Objectif :**

*De même que l'établissement ne dispose que d'un seul cadre, il emploie une comptable unique et une secrétaire unique. Dès lors que l'une d'entre elles est absente (congés, maladie, formation, etc.), même si l'une et l'autre se remplacent quant à certaines fonctions, d'autres essentielles ne peuvent plus être remplies. Par exemple, quant à la comptable, l'établissement des paies, le règlement des fournisseurs, la préparation budgétaire ou l'établissement des comptes ... ; quant à la secrétaire, la transmission dans les délais à l'autorité administrative des demandes d'admission à l'aide sociale à l'hébergement, des fiches de sorties des usagers quittant l'établissement, ...*

*Aussi, un moyen de pallier à cette difficulté serait de mutualiser tout ou partie de ces emplois avec une autre association poursuivant des buts similaires (gestion d'établissements sociaux ou médico-sociaux) de sorte de pouvoir assurer la continuité des services au-delà des aléas liés aux absences du personnel.*

### **Niveau de satisfaction 2019 : en cours.**

Afin de remplir cet objectif, une étude financée par le DLA (dispositif d'accompagnement local) a été réalisée en 2017-2018 par le cabinet Mouvens auprès des associations Relais 52 et SOS Femmes Accueil afin d'étudier des pistes de mutualisation. Entre autres axes, il a semblé utile d'engager une seconde étude spécifique aux fonctions supports des deux associations : acceptée à nouveau par le DLA, elle a été réalisée en 2018 par le cabinet Simpl&Co.

### **Evolution 2020-2024 :**

Des préconisations concluent les documents. Leur mise en œuvre progressive est ainsi prévue.

### 4.2.3 Mettre en place une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

#### Objectif 2013 :

*La Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC) est une gestion anticipative et préventive des ressources humaines, fonction des contraintes de l'environnement et des choix stratégiques de l'entreprise. La GPEC est composée par l'ensemble des démarches, procédures et méthodes ayant pour objectif de décrire et d'analyser les divers avenir possibles d'une entreprise en vue d'éclairer, d'analyser et d'anticiper les décisions concernant les ressources humaines.*

*En se référant au Rapport d'Henri ROUILLEAULT publié le 1er août 2007 (<http://www.travail-emploi-sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapportfinal.pdf>), on peut « définir la GPEC comme :*

- *une gestion anticipative et préventive des ressources humaines visant à détecter et à résoudre en amont des questions relatives à l'évolution des métiers, des emplois et des compétences en fonction des contraintes de l'environnement de l'entreprise, ou du groupe, et de ses choix stratégiques, adaptée aux spécificités de l'entreprise, ou du groupe, aux enjeux de ses acteurs, et proportionnée à ses ressources,*
- *un outil de gestion impliquant les responsables opérationnels et l'encadrement de proximité, et un outil de dialogue social avec les représentants du personnel,*
- *un dispositif comportant un volet collectif sur la prospective des métiers, des emplois et des compétences, et la définition des règles et moyens facilitant l'ajustement des besoins et ressources, et un volet individuel pour aider chaque salarié à être acteur de son parcours professionnel,*
- *une mise en cohérence de différents processus de gestion des ressources humaines (échanges avec les syndicats et les IRP, formation, mobilité, recrutement ...), avec des rendez-vous annuels ou à la demande, et des moyens dédiés pour l'ensemble des salariés ou pour certaines catégories d'activités et d'emplois (en développement, fragilisés, avec un enjeu de transmission des compétences ...),*
- *une démarche permanente d'anticipation des besoins et de prévention des risques, distincte des plans de sauvegarde de l'emploi, qui sont ponctuellement mis en place de façon curative par les directions face à des menaces avérées ou proches, et dont elle ne constitue ni l'antichambre ni l'antidote. »*

*La GPEC permet :*

- *une meilleure anticipation de l'adaptation des compétences aux emplois.*
- *un meilleur calibrage des postes et des niveaux de rémunération adaptés.*
- *une meilleure maîtrise des conséquences des changements technologiques et économiques.*
- *une meilleure synthèse entre facteurs de compétitivité, organisation qualifiante et développement des compétences des salariés.*
- *une meilleure gestion des carrières.*
- *une réduction des risques liés aux déséquilibres.*
- *des meilleures sélections et programmations des actions d'ajustement nécessaire.*

*La loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005 dite « de programmation pour la cohésion sociale » est en accord avec les mesures concernant la « formation tout au long de la vie » promulguées en 2004 et avec celles, inscrites au code du travail, concernant le plan de sauvegarde de l'emploi (PSE), puisque ces dispositifs ont pour finalité première d'éviter les licenciements économiques ou d'en limiter le nombre. L'entreprise se trouve aujourd'hui confrontée à des*

*changements multiples qu'elle doit anticiper si elle veut poursuivre son développement dans son environnement économique et social en continuelle mutation.*

*Un plan de GPEC permet à l'entreprise d'anticiper sur les conséquences des évolutions problématiques liées à ses environnements interne et externe et à ses choix stratégiques. Il a pour but de déterminer les actions à mettre en œuvre, dans les trois à cinq ans à venir, permettant de faire face aux évolutions d'effectifs, tout en répondant aux besoins de l'entreprise.*

*Le contexte budgétaire extrêmement tendu dans lequel évolue l'association en général et le CHRS en particulier – qui a déjà provoqué des réajustements d'effectifs et d'organisation – justifie parfaitement la mise en place d'une GPEC.*

*A l'échelle de l'association, un audit organisationnel prévu en 2013 et financé par le Dispositif Local d'Accompagnement de Haute-Marne, le plan annuel de formation et le soutien de l'OPCA (UNIFAF) alimenteront notamment le processus permanent de GPEC.*

**Niveau de satisfaction 2019 : en cours.**

**Evolution 2020-2024 :**

A poursuivre. En particulier, il a été repéré que certains emplois réclamaient une montée en compétences via une augmentation de la qualification à la fois pour mieux répondre aux besoins de l'organisation mais aussi afin de consolider le parcours professionnel des salariés dans un environnement mouvant et en constante évolution.

## 5. PROJET POUR 2020-2024

### 5.1 Mise en conformité avec la loi 2002-2

---

L'autorisation de l'établissement ayant été renouvelé le 17 mars 2017, la prochaine évaluation interne doit être communiquée au plus tard le 16 mars 2022 et la prochaine évaluation externe avant le 16 mars 2024.

#### 5.1.1 Réaliser l'évaluation interne avant le 16 mars 2022

##### Objectif :

Eu égard au calendrier ci-dessus, il conviendra de reprendre le référentiel CHRS+ utilisé en 2014 et mettre à jour l'ensemble des données. L'outil ayant démontré sa pertinence, la démarche devait être simplifiée et dans un rapport coût/efficacité raisonnable.

#### 5.1.2 Réaliser l'évaluation externe avant le 16 mars 2024

##### Objectif :

Lors de la première évaluation externe en 2014, dix établissements gérés par neuf associations adhérentes de la FNARS, aujourd'hui FAS, avaient décidé de se regrouper pour organiser leur évaluation externe avec un seul prestataire : l'objectif était de mettre en place une méthodologie commune permettant ensuite de tirer des conclusions sur l'ensemble des évaluations. *Last but not least*, le principe avait aussi l'avantage d'une négociation avantageuse.

Une méthode équivalente sera proposée aux établissements volontaires, via la FAS ou via l'URIOPSS.

### 5.2 Mise en conformité avec la loi ELAN

---

L'article 125 de la loi « Evolution du logement, de l'aménagement et du numérique », dite loi ELAN adoptée définitivement le 16 octobre 2018, prévoit ainsi les changements suivants :

- le passage de l'ensemble des places d'hébergement soumises au régime de la déclaration (places d'hébergement d'urgence, de stabilisation ou d'insertion sous subvention) en places d'hébergement soumises au régime de l'autorisation.
- l'obligation pour chaque structure passant sous le régime de l'autorisation (c'est-à-dire l'ensemble des structures d'ici 2023) de conclure un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) avec le préfet de région avant le 1<sup>er</sup> janvier 2023.
- l'exonération de la procédure d'appel à projet pour autoriser de nouvelles places de CHRS.

- la délivrance de l'autorisation des CHRS (et donc à l'avenir de l'ensemble des structures d'hébergement généralistes) est conditionnée à la compatibilité du projet d'établissement avec les évolutions des objectifs et des besoins définis dans les plans départementaux d'action pour l'hébergement et le logement des personnes défavorisées (PDALHPD).

- la possibilité que les missions des services intégrées d'accueil et d'orientation (SIAO) soient assurées entre plusieurs départements et donc la création de SIAO interdépartementaux.

Ces différentes dispositions impliquent un changement en profondeur du secteur de l'hébergement en modifiant les relations budgétaires classiques des gestionnaires de CHRS avec les services de l'Etat, en positionnant le CHRS comme dispositif unique d'hébergement, en conditionnant la délivrance de l'autorisation des CHRS à la compatibilité au PDALHPD.

### **Objectif :**

Dans le périmètre de ce nouveau cadre législatif, l'établissement devra négocier un CPOM avec l'autorité administrative. L'arrêté fixant le cahier des charges et le modèle type de CPOM pour les CHRS a été publié le 25 octobre 2019.

Par ailleurs, la signature d'un CPOM suppose de passer du cadre budgétaire annuel ordinaire à une gestion pluriannuelle par EPRD (Etat Prévisionnel des Recettes et des Dépenses), ce qui suppose la formation du personnel, comptabilité et direction.

## **5.3 Recentrer l'activité sur le public historique et développer d'autres modes**

---

En 1981, la finalité de la création des premières places d'hébergement était l'accueil et la mise à l'abri de femmes victimes de violences. Ce public et le travail d'accompagnement des femmes victimes et de leurs enfants ont longtemps représenté l'activité principale du CHRS. Dans les années 2000 et suivantes, à la fois sous la pression des demandes de l'Etat, celle de la réalité du terrain et le fort impact des nouveaux phénomènes migratoires sous toutes ses formes, le CHRS a de fait ouvert son accès à d'autres publics. A partir des années 2015 et suivantes, il a été fréquent, par exemple, que les migrantes représentent jusqu'aux deux tiers des femmes admises dans le centre d'hébergement.

### **5.3.1 Etendre l'hébergement à des familles de deux adultes, en diffus**

En 2017, à la demande de l'Etat, le CHRS s'est agrandi de 27 places d'hébergement d'urgence répartis dans six logements en diffus destinées à recevoir des familles, hommes, femmes et enfants, déboutées du droit d'asile. Ce travail – prise en charge de familles non monoparentales – outre la particularité de ce public spécifique, a révélé le manque de capacité d'hébergement de familles avec deux adultes sur le nord du département.

### **Objectif :**

Au-delà de la conjoncture migratoire, conserver cette capacité d'hébergement pour des familles avec deux adultes.

### **5.3.2 Obtenir une capacité d'hébergement en diffus pour des femmes non victimes de violences en augmentant la capacité d'accueil en collectif pour les femmes victimes de violences**

Comme indiqué plus haut, l'hétérogénéité du public accueilli en mode collectif s'est considérablement accrue au profit d'un public en situation migratoire et non demandeur d'asile, par exemple mère d'un enfant français ou autre situation complexe, et ce au détriment des femmes victimes de violences. Une des particularités de cette population est que la situation administrative induit des séjours longs, au-delà de deux ans pour la plupart. Cette conjoncture a une double conséquence :

- la tolérance aux conditions d'accueil dans des logements collectifs baisse au fur et à mesure du temps, induisant des troubles et même des violences au sein de la communauté, ce qui est un comble ;
- une capacité d'hébergement plus coûteuse (collectif vs diffus) est mobilisée en attente d'une régularisation administrative qui ne réclame pas un accompagnement lourd.

#### **Objectif :**

Obtenir une augmentation de capacité permettant d'héberger ce public en diffus et, par conséquent, augmenter la capacité d'accueil des femmes victimes de violence en collectif, lieu par ailleurs sécurisé qui se prête à ce type d'accueil.

### **5.4 Adopter une démarche éco-responsable**

---

Il est devenu impossible d'éviter les impératifs conséquents d'une démarche éco-responsable en raison d'abord des enjeux liés à l'environnement, ensuite de la raréfaction des ressources. Aussi, l'établissement et ses personnels prévoient-ils d'adopter des comportements et des pratiques éco-responsables et de les faire adopter tant que faire se peut aux personnes accueillies.

Cette démarche pourra éventuellement être accompagnées d'actions de formation spécifiques.

#### **5.4.1 Eliminer les produits jetables et/ou à usage unique, réduire les emballages et l'usage des plastiques**

Les plastiques, les emballages et autres blisters ainsi que les produits jetables et/ou à usage unique participent de la pollution et de la destruction progressive de l'environnement.

#### **Objectif :**

L'établissement se donne pour objectif de ne plus recourir tant que faire se peut aux produits jetables et/ou à usage unique, hors usage médical, de réduire les emballages et l'usage des plastiques, quitte à en imposer la contrainte à ses fournisseurs.

L'acquisition d'eau minérale sera limitée à l'usage des nourrissons et aux usages à caractère médical, sur prescription. Dans ce cas, les bouteilles en verre seront privilégiées.

#### 5.4.2 Respecter le tri sélectif par filière de produits

Différentes filières de tri sont d'ores et déjà en place sur l'agglomération de Saint-Dizier-Der-Blaise :

- les plastiques, emballages durs et autres contenants, enlevés en pas de porte ;
- le papier, enlevé en pas de porte ;
- le verre, en apport volontaire sur les sites appropriés ;
- les déchets encombrants, en apport volontaire sur les sites appropriés ;
- les déchets organiques qui réclament un traitement sur place (compostage) ;
- les déchets ne relevant d'aucune des catégories ci-dessus, enlevé en pas de porte.

#### Objectif :

Pour chacun des types de déchets, il sera vérifié l'état des pratiques tant du personnel que des usagers pour ensuite adopter les comportements idoines. Si nécessaires, des outils seront acquis (poubelles de couleur, par exemple) et certaines filières feront l'objet de protocoles.

#### 5.4.3 Economiser les énergies et les fluides

#### Objectif :

L'établissement est abrité par un bâtiment répondant aux normes « basse consommation » et signale déjà au propriétaire des lieux en hiver les températures jugées excessives afin d'obtenir le bon réglage. Ainsi, peu d'économies sont à attendre sur le chauffage.

En revanche, des économies d'électricité et d'eau sont possibles d'abord en adoptant de meilleurs comportements, ensuite en utilisant des dispositifs de limitation, qui devront faire l'objet d'une étude d'opportunité.

#### 5.4.4 Augmenter la végétalisation

Les arbres produisent de l'oxygène (O<sup>2</sup>) en consommant du dioxyde de carbone (CO<sup>2</sup>) grâce à la photosynthèse. Le dioxyde de carbone est l'un des principaux gaz à effet de serre. Ainsi, il aide à contrôler la température de la planète en retenant les rayons infrarouges dégagés par le soleil dans l'atmosphère mais l'activité humaine augmente considérablement la quantité de CO<sup>2</sup> présente dans l'air, entraînant un réchauffement excessif. Par ailleurs, les arbres sont un rafraîchisseur naturel dont chacun apprécie l'ombre lorsqu'il fait beau et chaud. La présence d'arbres, leur protection, leur remplacement, est indispensable.

#### Objectif :

Aussi, l'établissement continuera-t-il à planter des arbres tant que faire se peut, contribuant ainsi à la lutte contre le réchauffement climatique tout en offrant un cadre naturel apprécié.

## 5.4.5 Informatisation et numérisation progressive des informations

### Objectif :

Dans le but de limiter l'usage de papier et d'encre, notamment, l'établissement informatisera et numérise les informations qu'il traite quotidiennement. Cette disposition passera par des agendas partagés (planning d'utilisation des véhicules, des bureaux et des salles de réunion, etc.), pourra simplifier la gestion des absences et des congés, par exemple, et pourra s'étendre jusqu'aux dossiers des usagers à terme, dans le respect de la RGPD.

## 5.5 Améliorer le management

---

### 5.5.1 Créer un vade-mecum

Depuis la fin des années 90, la gestion de l'établissement et le management du personnel ont donné lieu à différents protocoles, des procédures écrites et des consignes retracées dans des notes de service. Il existe ainsi un foisonnement de documents éparpillés. Certes, une amélioration a été apportée en 2012 avec l'adoption d'un règlement intérieur par la suite mis à jour en 2015 mais celui-ci n'a pas vertu à intégrer tous les documents essentiels. Avec le règlement intérieur et le projet d'établissement, ils sont remis à tout nouveau salarié mais la situation mériterait une compilation claire et ordonnée des autres documents.

### Objectif :

Un vade-mecum devra rassembler les consignes, notes de service à portée durable et autres procédures dans un document unique remis à jour et disponible sous format papier et électronique.

## 5.6 Améliorer l'accueil et le service au public

---

### 5.6.1 Améliorer la communication vis-à-vis du public

Chaque personne ou famille accueillie reçoit une grande quantité d'information dès son arrivée. Même si la période d'accueil est réputée se dérouler en différentes phases, ces informations sont difficiles à intégrer en raison de leur nombre mais aussi de l'état psychique de la personne accueillie. Afin de faciliter l'intégration, la plupart des documents écrits font l'objet d'explications orales, en particulier le règlement de fonctionnement, le livret d'accueil et la fiche de recommandations, une série de conseils pratiques (voir annexe 5). Il n'en reste pas moins que de nombreuses informations pratiques ne sont pas intégrées correctement, souvent parce qu'elles semblent mineures au moment de l'accueil : usage et bon usage des ordinateurs mis à disposition, modalités de signalement de défauts techniques dans les logements, usage de la salle de sport, emprunt de bicyclettes, services de proximité, etc. ... jusqu'aux fonctions des uns et des autres personnels.

Un protocole d'accueil fait l'objet d'une fiche remplie par les travailleurs sociaux et présente dans le dossier de la personne accueillie. Cf. annexe 6, elle permet de s'assurer qu'un certain nombre d'actes relatif à l'accueil et l'intégration ont bien été réalisés. C'est cependant insuffisant pour garantir l'intégralité des informations à diffuser.

**Objectif :**

Le livret d'accueil devra être complété par les informations telles que ci-dessus.

Par ailleurs, il pourrait être envisagé l'implantation de terminaux TV sur les lieux de passage pour diffuser des informations circonscrites dans le temps : animations en interne, manifestations extérieures, etc.

**5.6.2 Améliorer la connaissance que le public a du personnel**

A l'arrivée d'une personne, celle-ci croise de nombreux professionnels sans pouvoir repérer leur fonction immédiatement malgré les efforts de présentation qui sont réalisés.

**Objectif :**

Créer et tenir à jour un trombinoscope affiché à l'accueil.

**5.6.3 Limiter la circulation du public masculin dans les locaux**

Les nouvelles activités internes au CHRS (accueil de familles en diffus mais venant sur l'immeuble Vosges pour l'alimentation et les lessives) ou périphériques (ADLER) multiplient une présence masculine du public dans les locaux. Or, cette présence visible peut insécuriser certaines femmes accueillies par le CHRS.

**Objectif :**

Créer un bureau spécifique d'accueil en rez-de-jardin à proximité immédiate du secrétariat, équipé de façon conviviale, avec téléphone et ordinateur.

**5.6.4 Permettre une épargne en vue du projet de relogement (ou autre projet)**

La question de la gestion du budget est une dimension indispensable de l'accompagnement social. En 2019, une formation relative aux pratiques professionnelles a été organisée pour permettre à l'équipe socio-éducative en charge de ces problèmes d'améliorer ses compétences et ses pratiques et réfléchir de façon générale à sa relation à l'argent.

Reste que, malgré les possibilités offertes de fait par le CHRS (frais d'hébergement réduits, denrées alimentaires gratuites en provenance de la Banque Alimentaire), certaines personnes éprouvent de grandes difficultés à épargner en vue de leur relogement.

**Objectif :**

Avec l'accord de la DDCSPP, une épargne obligatoire de 2 à 4 % des revenus sera prélevée avec les frais d'hébergement réglés mensuellement. Cette épargne sera remise au moment du relogement, après déduction des dettes éventuelles vis-à-vis de l'établissement.

### **5.6.5 Faciliter les règlements monétaires**

Ne disposant pas d'autres moyens de paiement qu'une carte bancaire, la plupart des personnes accueillies doivent aller chercher de l'argent liquide pour régler les frais d'hébergement et d'éventuelles autres dettes à l'établissement. Cette situation provoque une certaine insécurisation et induit même des difficultés de paiement.

#### **Objectif :**

L'établissement se dotera d'un terminal carte bancaire disposé en comptabilité.

# ANNEXES

## Le Réseau Ac.Sé

### Accueillir et protéger les victimes de la traite des êtres humains à des fins d'exploitation sexuelle

Le phénomène de la traite présent en France depuis le début des années 1990, s'est développé progressivement pour "exploser" au milieu de l'année 1999. C'est ainsi que les grandes villes de métropole tout comme les petites villes de province découvraient avec stupeur la présence massive de jeunes femmes originaires d'Afrique subsaharienne et/ou d'Europe de l'Est se livrant à la prostitution de rue.

Très rapidement la question de la protection des victimes s'est posée, en particulier lors de la sortie des réseaux. Dans un contexte de carence de dispositions spécifiques pour assurer la protection des victimes, les intervenants sociaux, médicaux, associatifs, institutionnels ne sont pas en mesure de garantir une sécurité absolue : lieux sécurisés par des forces de l'ordre, présence 24/24 h.

L'expérience d'ALC-SPRS à Nice a montré que l'accueil dans un lieu éloigné par une structure d'hébergement classique mais sensibilisée à la problématique est une réponse satisfaisante. C'est ainsi qu'en 2001, pour faire face à un besoin pressant et pour faire suite à un appel à projet de la Direction Générale de l'Action Sociale, ALC-SPRS a proposé la mise en place d'un dispositif national et expérimental d'accueil et de protection des victimes de la traite des êtres humains. Depuis le projet a été confirmé et ses moyens renforcés.

#### QU'EST CE QUE LE DISPOSITIF ACSE ?

C'est un dispositif national qui repose sur un réseau mettant en lien :

- des structures spécialisées dans l'accompagnement et le soutien des personnes prostituées
- des centres d'hébergement répartis sur l'ensemble du territoire national

Ce n'est pas une solution d'hébergement pas défaut.

#### LE PRINCIPE DE PROTECTION

La protection des victimes repose sur l'éloignement géographique, la multiplicité des lieux d'accueil et la confidentialité concernant leur localisation.

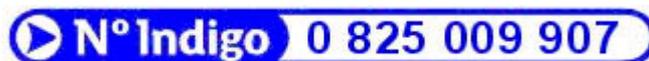
#### A QUI S'ADRESSE LE DISPOSITIF ?

Toutes personnes majeures françaises ou étrangères en situation régulière ou non, sans distinction de genre, seules ou avec enfants, victimes du proxénétisme ou de la traite des êtres humains à des fins d'exploitation sexuelle.

Les personnes doivent être en situation de danger ou de grande vulnérabilité nécessitant un éloignement géographique

## ACCESSIBILITE DU DISPOSITIF

Tout intervenant associatif ou institutionnel en contact avec le public concerné peut solliciter le dispositif AcSé quelle que soit sa localisation géographique. Il suffira pour cela de prendre contact avec la coordination Ac.Sé. :



## ORIENTATION DANS LE DISPOSITIF

Les admissions directes ne sont pas possibles, ceci pour des raisons de sécurité. Un opérateur associatif ou institutionnel sera l'intermédiaire systématique.

1. L'opérateur qui formulera la demande auprès de la coordination doit procéder à une évaluation de la situation afin de vérifier si elle nécessite une telle orientation. Il importe d'obtenir de la personne orientée une adhésion complète à la proposition qui lui est faite (éloignement géographique, ne pas donner d'indication sur le lieu d'accueil, rupture des lieux avec toutes personnes en lien direct ou indirect avec les réseaux mafieux, ...)

2. La demande d'orientation intervient ensuite, la coordination fournira une réponse dans les 48 heures sur les possibilités d'accueil. La date et les modalités d'accueil sont déterminées entre le demandeur et le centre d'hébergement.

3. Les personnes sont systématiquement accompagnées physiquement jusqu'au lieu d'accueil. Les frais de transport sont remboursés par la coordination du dispositif.

4. Une somme de 304 euros est attribuée par le dispositif à toute personne bénéficiant d'une prise en charge dans le réseau d'accueil.

## ATTRIBUTION DE TITRE DE SEJOUR

Le cadre juridique actuel ne permet l'attribution de titre de séjours qu'aux victimes de traite ayant coopéré (dépôt de plainte ou témoignage).

Pendant la durée de la procédure pénale la victime peut obtenir une autorisation de séjour provisoire de 6 mois avec autorisation de travailler. Lorsque les personnes mises en cause sont condamnées définitivement une carte de résident peut être attribuée.

La poursuite d'une activité prostitutionnelle par une victime, pourra constituer pour les préfetures un obstacle à l'attribution d'un de ces titres de séjour.

## QUE DIT LA LOI ?

La loi 2003-239 du 18 mars 2003 pour la sécurité intérieure introduit dans le droit français l'incrimination pour "traite des êtres humains" :

Code pénal Art. 225-4-1. "La traite des êtres humains est le fait, en échange d'une rémunération ou de tout autre avantage ou d'une promesse de rémunération ou d'avantage, de recruter une personne, de la transporter, de la transférer, de l'héberger ou de l'accueillir, pour la mettre à la disposition d'un tiers, même non identifié, afin soit de permettre la commission contre cette personne des infractions de proxénétisme, d'agression ou d'atteintes sexuelles, d'exploitation de la mendicité, de conditions de

travail ou d'hébergement contraires à sa dignité, soit de contraindre cette personne à commettre tout crime ou délit."

Le législateur a également prévu une assistance aux victimes sous condition :

Art. 42. "Toute personne victime de l'exploitation de la prostitution doit bénéficier d'un système de protection et d'assistance, assuré et coordonné par l'administration en collaboration active avec les divers services d'interventions sociales."

Art. 43. L'article L. 345-1 du code de l'action sociale et des familles est complété par un alinéa ainsi rédigé :

"Des places en centres d'hébergement et de réinsertion sociale sont ouvertes à l'accueil des victimes de la traite des êtres humains dans des conditions sécurisantes."

Art. 76. Délivrance d'un titre de séjour

"Sauf si sa présence constitue une menace à l'ordre public, une autorisation provisoire de séjour peut être délivrée à l'étranger qui dépose une plainte contre une personne qu'il accuse d'avoir commis à son encontre les infractions visées aux articles 225-4-1 à 225-4-6 et 225-5 à 225-10 du code pénal ou témoigne dans une procédure pénale concernant une personne poursuivie pour ces mêmes infractions. Cette autorisation provisoire de séjour ouvre droit à l'exercice d'une activité professionnelle.

En cas de condamnation définitive de la personne mise en cause, une carte de résident peut être délivrée à l'étranger ayant déposé plainte ou témoigné."

#### **Contact et coordination Association ALC-SPRS - Nice**

Ac.Sé.

Boîte Postale 1532

F-06009 NICE CEDEX 1

Email : [ac.se@association-alc.org](mailto:ac.se@association-alc.org)

Site web : <http://acse-alc.org/>

Il est conclu entre, d'une part, le **Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale SOS Femmes Accueil**, dénommé ci-dessous « l'établissement »,

et d'autre part, Madame \_\_\_\_\_, née le \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, nommée ci-dessous « la résidante », ce qui suit.

### **Article 1 - Engagements du CHRS**

---

L'établissement s'engage à :

- accueillir la résidante et les enfants l'accompagnant dans au moins une chambre meublée individuelle que la famille occupera seule au sein d'un logement collectif équipé ;
- fournir une trousse d'hygiène de base, la literie et le linge de toilette nécessaire, et ce systématiquement ;
- fournir autant que de besoin aux résidentes sans ressources ou aux ressources insuffisantes des produits alimentaires permettant d'élaborer une cuisine équilibrée, ainsi que les objets et produits nécessaires à l'hygiène personnelle et à la bonne tenue du logement ;
- à la fois par le moyen d'un référent principal (travailleur social en charge de l'accompagnement social) et d'une équipe coordonnée par la chef de service (travailleurs sociaux en charge de l'accompagnement social, travailleurs sociaux chargés de la vie quotidienne, infirmières), assurer un accompagnement social individuel et global visant à atteindre les objectifs du séjour décrits plus loin ;
- permettre un changement de référent en cas de difficultés relationnelles et ce dans la limite des possibilités de l'équipe ;
- respecter le secret professionnel dans la limite du secret partagé au sein de l'équipe (les pratiques de l'équipe en la matière sont encadrées par un texte de référence détaillé présenté en annexe) ;
- permettre l'accès au dossier de la résidante à celle-ci (la propriété des pièces du dossier est défini en annexe) ;
- organiser des réunions de régulation régulières (voir le Conseil de Résidentes dans le règlement de fonctionnement) ;
- sauf faits graves, répréhensibles et non réparés (actes de violence, dégradations volontaires, vols, par exemple), respecter le principe de non abandon qui veut que, au cas où une résidante serait exclue de l'établissement (non respect du contrat de séjour ou du règlement de fonctionnement), l'équipe distingue la prestation hébergement de l'accompagnement social et s'astreint à poursuivre ce dernier, si toutefois la personne le souhaite et en offre les conditions, et à chercher des réponses complémentaires aux demandes légitimes des usagers.

### **Article 2 - Engagements de la résidante**

---

La résidante s'engage à :

- poursuivre les objectifs du séjour tels que définis ci-dessous, sachant qu'un avenant portant modification du présent contrat peut-être négocié et conclu à tout moment ;
- respecter le règlement de fonctionnement ;
- coopérer avec l'équipe et, en particulier, avec la travailleuse sociale référente pour la situation de la résidante ;
- se présenter à la visite d'accueil organisée par l'infirmière, cette visite permettant de déterminer les besoins de santé ;
- fournir sincèrement les éléments utiles et nécessaires à la compréhension de la situation de la résidante et la poursuite des objectifs du séjour tels que définis ci-dessous.
- fournir des données sincères quant aux ressources de la résidante, celles-ci servant à calculer sa participation financière à l'hébergement et son épargne de projet (voir règlement de fonctionnement), et s'acquitter au plus tard le 10 de chaque mois.
- participer au Conseil de Résidentes (sauf raisons prévues par le règlement de fonctionnement).

### **Article 3 - Durée du séjour**

---

La résidante est accueillie, avec ses enfants le cas échéant, à partir du \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_.

Pour remplir les objectifs du séjour définis à l'article suivant, le séjour pourra se poursuivre jusqu'au \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_.

#### **Article 4 - Objectifs du séjour et démarches à entreprendre**

---

Les objectifs du séjour de la résidante sont les suivants :

Les démarches qui seront entreprises pour atteindre ces objectifs sont les suivantes :

## Article 5 - Consentement au recueil des données personnelles

En signant ce contrat de séjour, j'atteste avoir été informé(e) que des données personnelles sont collectées dans le cadre de mon séjour (par exemple : mon nom, mes coordonnées, ma nationalité, mes ressources, etc.).

Le traitement de ces données personnelles répond à plusieurs finalités :

- respecter les obligations réglementaires prévues par le Code de l'Action Sociale et des Familles,
- calculer le montant de la participation financière à mon hébergement et le montant de mon épargne de projet,
- organiser le travail des personnels et garantir la sécurité, l'hygiène et les conditions de mon séjour,
- favoriser mon projet personnel tel que décrit ci-avant.

Je suis prévenu(e) que certaines informations à caractère personnel peuvent être communiquées aux organismes publics ainsi qu'à des personnes extérieures en relation avec les activités de l'établissement ou de l'association.

Durant mon séjour, je serais avisé(e) du caractère soit obligatoire, soit facultatif, du recueil des mes données personnelles ; si je choisis de m'opposer au recueil de certaines informations, je serai averti(e) des conséquences de mon choix, notamment de l'incompatibilité de mon opposition au recueil des données à caractère obligatoire avec mon maintien au sein de l'établissement.

Dans toutes les circonstances, mes données personnelles seront traitées de manière confidentielle.

De manière générale, les données relatives à ma situation seront conservées pendant une durée maximale de cinq ans après le départ de l'établissement, sauf dispositions contraires prévues par la réglementation. Pour les autres données personnelles et si je suis éventuellement concerné(e) sont données ci-après quelques exemples de durée maximale de conservation : connexions Internet 6 mois, données de vidéosurveillance 1 mois, données relatives aux contrôles d'accès 3 mois.

Je suis informé(e) que je dispose d'un droit d'accès à toutes les données personnelles recueillies dans le cadre de mon séjour, y compris les résultats d'analyses, tests, examens et évaluation en découlant ; je dispose également d'un droit de rectification, d'opposition, de restitution et de suppression de ces données en m'adressant à l'établissement ou au service dont les coordonnées figurent sur le présent formulaire. Je serai informé(e) par l'association si celle-ci désigne un délégué à la protection des données (DPO ou Data Protection Officer).

J'ai pu poser les questions nécessaires et obtenir des réponses satisfaisantes sur les modalités de traitement de mes données personnelles durant mon séjour. Je suis également avisé que j'ai le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés).

### ----- Propriété des pièces du dossier des usagers -----

Les pièces administratives et tous autres documents, ainsi que les copies qui ont pu en être faites, dont un usager est ou était le destinataire originel lui appartiennent en propre : ni les originaux ni des copies ne peuvent être conservés contre la volonté de leur propriétaire. Ils devront être remis si le propriétaire les réclame.

Les courriers de l'établissement intéressant un usager, les fiches de synthèse et tous autres documents rédigés et établis par les intervenants de l'établissement sont la propriété de celui-ci : les originaux ne peuvent donc pas être remis. La conservation et l'archivage des courriers et des documents adressés à des personnes privées ou morales sont obligatoires pendant cinq ans maximum.

Les courriers et tous documents intéressant un usager dont l'établissement ou ses intervenants sont ou étaient le destinataire sont la propriété du service. Leur conservation et leur archivage sont obligatoires pendant cinq ans maximum.

Si un usager souhaite qu'aucun document le concernant ne soit conservé au service, ces pièces devront être détruites, sur demande écrite, en présence de l'intéressé qui, auparavant, aura été averti des conséquences de sa décision (essentiellement : difficultés liées au remontage du dossier en cas de demande d'accompagnement ultérieure), et ce à l'exception des documents dont la conservation et l'archivage sont obligatoires pendant cinq ans.

Les dispositions ci-dessus s'entendent au moment du départ de l'établissement de la personne concernée, l'accompagnement social pendant son séjour réclamant la présence de ces pièces dans le dossier.

En cas de décès, ces dispositions ne sont pas applicables vis-à-vis du ou des bénéficiaires de la succession, le secret professionnel ne pouvant être levé par la disparition physique d'une personne qu'il protège. ❖

### ----- Le secret professionnel -----

#### 1. Cadre légal

Le secret professionnel relève du droit pénal : le nouveau code pénal prévoit en sa section IV *De l'atteinte au secret*, § 1. - *De l'atteinte au secret professionnel* :

**Art. 226-13.** *La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15.000 € d'amende.*

**Art. 226-14.** *L'article 226-13 n'est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret. En outre, il n'est pas applicable :*

1° *A celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives de privations ou de sévices, y compris lorsqu'il s'agit d'atteintes ou mutilations sexuelles, dont il a eu connaissance et qui ont été infligées à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique ;*

2° *Au médecin ou à tout autre professionnel de santé qui, avec l'accord de la victime, porte à la connaissance du*

*procureur de la République ou de la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation des informations préoccupantes relatives aux mineurs en danger ou qui risquent de l'être, mentionnée au deuxième alinéa de l'article L. 226-3 du code de l'action sociale et des familles, les sévices ou privations qu'il a constatés, sur le plan physique ou psychique, dans l'exercice de sa profession et qui lui permettent de présumer que des violences physiques, sexuelles ou psychiques de toute nature ont été commises. Lorsque la victime est un mineur ou une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique, son accord n'est pas nécessaire ;*

3° *Aux professionnels de la santé ou de l'action sociale qui informent le préfet et, à Paris, le préfet de police du caractère dangereux pour elles-mêmes ou pour autrui des personnes qui les consultent et dont ils savent qu'elles détiennent une arme ou qu'elles ont manifesté leur intention d'en acquérir une.*

*Le signalement aux autorités compétentes effectué dans les conditions prévues au présent article ne peut engager la responsabilité civile, pénale ou disciplinaire de son auteur, sauf s'il est établi qu'il n'a pas agi de bonne foi.*

## 2. Application du secret professionnel à SOS Femmes Accueil

Il ressort clairement de la lecture du code pénal que le secret professionnel s'impose strictement à toutes les personnes ayant une fonction officielle à SOS Femmes Accueil, quel que soit son statut vis-à-vis de l'association (salariés sous CDI, CDD, CEC, CES ; bénévoles, ...). Le secret professionnel s'impose de la même manière aux stagiaires, quelle que soit la durée du stage.

Le caractère secret d'une information ne résulte pas uniquement du fait que celle-ci a été confiée à un intervenant par la personne qui s'est adressée à lui. Bien entendu, si cette « confiance sous le sceau du secret » implique une obligation pour l'intervenant de la considérer comme revêtant un caractère secret, il faut admettre qu'il existe des faits confidentiels par nature. Si cette notion ne peut être définie par avance, on peut dire qu'elle comprend tous les faits de la vie privée que les intéressés tiennent en règle générale à ne pas divulguer.

Le secret professionnel s'applique non seulement vis-à-vis d'un secret qui aura été confié clairement et directement mais également pour tout ce qui aura été lu, vu, entendu ou compris.

Le secret professionnel n'a pas de limite dans le temps : il n'est levé ni par le départ du centre d'accueil, ni par le décès de l'intéressé.

Le secret professionnel est opposable à toute personne, y compris aux proches, membres de la famille ou amis.

## 3. Secret partagé

Extrait des Actualités Sociales Hebdomadaires n°1980 du 21 juin 1996, *Secret professionnel et travail social : repères* : « lors des débats sur la loi du 22 juillet 1992, le Parlement a refusé de consacrer la notion de secret partagé, comme le prévoyait le projet de loi, en estimant que cette notion présentait aujourd'hui un caractère encore trop imprécis pour faire l'objet d'une définition législative. Il résulte cependant clairement des débats que ce refus n'avait nullement pour objet de remettre en cause les pratiques qui, dans le silence des textes actuels, ont pu faire application de cette notion.

*Communiquer à un autre intervenant social des informations concernant un usager, nécessaires soit à la continuité d'une prise en charge, soit au fait de contribuer*

*à la pertinence ou à l'efficacité de cette prise en charge, ne constitue pas une violation du secret professionnel mais un secret partagé.*

*Il convient donc dans cette hypothèse de ne transmettre que les éléments strictement nécessaires, de s'assurer que l'usager concerné est d'accord pour cette transmission ou tout au moins qu'il en a été informé ainsi que des éventuelles conséquences que pourra avoir cette transmission d'informations et de s'assurer que les personnes à qui cette transmission est faite sont soumises au secret professionnel et ont vraiment besoin, dans l'intérêt de l'usager, de ces informations.*

*Le professionnel décidant de l'opportunité de partager un secret devra également s'assurer que les conditions de cette transmission (lieu, modalités) présentent toutes les garanties de discrétion. »*

La nature même du travail à SOS Femmes Accueil contraint à partager le secret entre plusieurs personnes : relais entre travailleurs sociaux et infirmières, réunions de synthèse, frappe du courrier, etc.

## 4. Concernant les relations avec les infirmières

Le cadre légal : l'article L 1110-12 du code de la Santé Publique dispose que : « Pour l'application du présent titre, l'équipe de soins est un ensemble de professionnels qui participent directement au profit d'un même patient à la réalisation d'un acte diagnostique, thérapeutique, de compensation du handicap, de soulagement de la douleur ou de prévention de perte d'autonomie, ou aux actions nécessaires à la coordination de plusieurs de ces actes, et qui (...) exercent dans le même établissement de santé, au sein du service de santé des armées, dans le même établissement ou service social ou médico-social mentionné au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles ou dans le cadre d'une structure de coopération, d'exercice partagé ou de coordination sanitaire ou médico-sociale figurant sur une liste fixée par décret ».

Pour assurer et garantir une prise en charge optimale et la continuité des soins, des informations relatives à votre dossier peuvent être partagées avec l'équipe pluridisciplinaire. Les infirmières s'engagent à vous signaler quelles informations précises sont utiles ou nécessaires à partager et avec quels autres professionnels de l'établissement.

La signature de contrat vaut consentement à ce partage, cependant vous pourrez discuter de l'application de ce consentement et le retirer au cas par cas ou complètement avec les infirmières. ❖

- o o o -

Ce contrat pourra être renouvelé en cas de nécessités justifiées.

Date : \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_

La résidente,  
(porter la mention « lu et approuvé »)

Pour l'équipe,  
la travailleuse sociale :  
(NOM) \_\_\_\_\_

La chef de service,  
Marie-Pierre LAINE  
Le directeur,  
Yves LAMBERT-DELETTRE

## Préambule

Afin de prévenir la maltraitance, il est indispensable de faciliter la détection précoce des situations à risque dans les établissements sociaux et médico-sociaux et ainsi permettre d'abord aux responsables de l'association et ensuite, le cas échéant, aux autorités administratives compétentes d'exercer leur mission de veille et d'accompagnement. A ce titre, le Préfet de Département doit être informé par les responsables des établissements sociaux relevant de sa compétence, dans les meilleurs délais, de la survenue dans ces structures d'événements susceptibles de menacer la santé, la sécurité ou le bien-être des personnes accueillies.

Aussi, chaque membre du personnel est tenu de signaler aux responsables de l'établissement où il travaille ou, à défaut, aux responsables de l'association, les événements précisés dans le présent protocole et ce au moyen de la fiche prévue à cet effet (« rapport d'incident ») et/ou par téléphone pour les cas les plus graves.

## 1. Informations générales

Ce protocole précise notamment :

- la nature des événements à signaler ;
- les modalités de signalement à mettre en œuvre, notamment en cas d'urgence et/ou d'absence de la direction ;
- les modalités et coordonnées d'astreinte au sein de l'association.

## 2. Nature des éléments à signaler

Entrent dans le champ du protocole les informations relatives aux événements indésirables et aux situations menaçant ou compromettant la santé ou la sécurité des personnes prises en charge.

### Concernant la santé des personnes accueillies, sont visés notamment :

- Les suicides et tentatives de suicide
- Les décès de personnes prises en charge et les conditions du décès
- Les situations de maltraitance ayant une conséquence directe sur la santé et la sécurité, notamment les violences physiques (coups, brûlures, ligotages, violences sexuelles, meurtres...), etc.
- Les situations de violence (entre personnes hébergées et/ou salariés)

### Concernant la sécurité, sont visés notamment :

- Les fugues et les disparitions de personnes accueillies
- Les vols récurrents d'objets de valeur ou d'argent à l'encontre des résidents
- Les actes de malveillance et dégradations au sein de l'établissement
- Les sinistres tels qu'incendies, inondations, ...
- Les exclusions d'établissement de résidents/hébergés sans solution adaptée de prise en charge et/ou d'hébergement

### Sont par ailleurs visés les événements relatifs au fonctionnement de l'établissement :

- Les défaillances techniques pouvant entraîner un risque pour la santé et la sécurité des personnes (telles que pannes électriques ou autre).

### Dans tous les cas, les situations susceptibles d'être médiatisées.

### 3. Le circuit de l'information

Les informations relatives aux événements, incidents ou accidents mentionnés ci-dessus, doivent être adressées par le personnel au directeur de l'établissement – immédiatement pour les situations les plus graves, dans les meilleurs délais (sous 48 heures) pour les autres événements – ou, à défaut et seulement si le directeur n'est pas joignable, à la cheffe de service.

Une fiche de signalement prévue à cet effet doit être soigneusement remplie (« rapport d'incident »). En cas d'urgence et d'absence de la direction, celle-ci doit être informée pour les cas les plus graves par téléphone. Si la direction n'est pas joignable, la cheffe de service doit être informée.

Les coordonnées sont :

	Directeur	Cheffe de service
Téléphone d'astreinte	06 82 49 17 28	06 28 35 87 33
Téléphone personnel	03 26 66 45 27	03 5145 92 28
Adresse électronique	direction@sosfemmes.com	cds@sosfemmes.com

### 4. Le circuit de l'information dans le cadre des absences de la direction

En cas d'absence de la direction et en cas d'urgence, le personnel, conformément aux modalités d'astreinte en vigueur au sein de l'établissement, informe le directeur des situations exceptionnelles et dramatiques par téléphone. En cas de non réponse durable de la direction, le personnel informe la cheffe de service.

Ce signalement devra être confirmé et précisé par écrit (par courriel et/ou par courrier, selon les cas). Cette transmission devra comporter les éléments d'information mentionnés ci-dessous.

### 5. La forme et le contenu du signalement

Après avoir été informée de l'événement ou de la situation, la direction doit disposer dans les meilleurs délais (sous 48 heures) d'une information écrite précise via la fiche « rapport d'incident » (et régulière en cas de nouveaux développements) portant notamment sur les éléments suivants :

- la nature des faits
- les circonstances dans lesquelles ils sont survenus
- les dispositions prises pour remédier aux carences ou abus éventuels et, le cas échéant, faire cesser le danger
- les dispositions prises à l'égard de la victime et, le cas échéant, de l'auteur présumé en cas de maltraitance
- l'information des familles ou des proches.

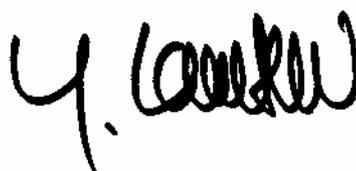
Il convient également de préciser les démarches qui ont été engagées auprès des autorités judiciaires le cas échéant.

### 6. Le bilan des signalements

Une analyse des événements signalés sera faite annuellement.

Le 30 juillet 2019

Le directeur,  
Yves LAMBERT-DELETTRE



# Rapport de Situation

## Contrat de séjour / synthèse

**Annexe 4**

Date d'arrivée : \_\_\_\_\_ Travailleur social réf. : \_\_\_\_\_

N° SS : \_\_\_\_\_ N° CAF : \_\_\_\_\_

**NOM & prénom :** \_\_\_\_\_

**Date de naissance :** \_\_\_\_\_ **Lieu de naissance :** \_\_\_\_\_

Nationalité : \_\_\_\_\_

N° téléphone : \_\_\_\_\_

Adresse précédente : \_\_\_\_\_

Situation de famille : \_\_\_\_\_ depuis le : \_\_\_\_\_

Récépissé : \_\_\_\_\_

Prise en charge ASE : \_\_\_\_\_

Contact : \_\_\_\_\_

Autres référents : \_\_\_\_\_

Composition famille :

Présent au CHRS

	Nom et prénom	Date naissance	Lieu de naissance

# Famille - Amis

## **Nature des relations dans la famille**

Pensez à : histoire familiale, la personne a-t-elle été placée jeune ? enfants placés, conflits familiaux, nature et niveau de soutien familial, ... Évaluez l'isolement social le cas échéant

## **Enfants présents au CHRS**

Pensez à : conséquences de la violence le cas échéant, scolarité (comportement, résultats, lien mère/école ...), santé, ... Évaluez l'isolement social le cas échéant

## **Réseau amical et nature des relations**

Évaluez l'isolement social le cas échéant

# Logement

## Situation précédent l'arrivée au CHRS

Pensez à : la personne a-t-elle déjà eu un logement en propre ? dettes locatives ? nature (loyers, réparations) ? mesure FSL ? expulsion ? conflits de voisinage ? insalubrité du logement (dégradations, nature du logement, humidité ...) ?

## Projet en matière de logement

Évaluez les atouts et les difficultés

# Emploi - Formation

Niveau de formation : \_\_\_\_\_ Plus haut diplôme obtenu : \_\_\_\_\_

Ecriture : \_\_\_\_\_ Lecture : \_\_\_\_\_

Si non francophone, la pers. est-elle alphabétisée dans sa langue mat. ? : \_\_\_\_\_

Permis de conduire : \_\_\_\_\_ si oui, lesquels : \_\_\_\_\_

Reconnaissance TH ? \_\_\_\_\_

## Passé professionnel

Emploi	Période	Formation	Période

Commentaires :

Inscription Pôle Emploi \_\_\_\_\_ Depuis quand sans interruption : \_\_\_\_\_

Inscript<sup>o</sup> Mission Locale \_\_\_\_\_ Depuis quand sans interruption : \_\_\_\_\_

Projets :  
 Évaluez les atouts et les  
 difficultés  
 Incidence permis de  
 conduire ?

# Budget

Type de ressources	Montant
RSA :	
RSA majoré :	
Salaire :	
Stage de formation pro. :	
PF : AF :	
PF : AJE :	
PF : CF :	
PF : ASF :	
PF : AES :	
CAF logement : AL :	
CAF logement : APL :	
AAH :	
ASSEDIC :	
Pension alimentaire :	
Pension, rente :	
Retraite(s) :	
Autres : _____	

Nature des dettes	Montant
Loyer :	
Réparations locatives :	
Eau :	
EDG-GDF :	
Téléphone :	
TH, TF, redevance télé :	
Autres impôts :	
Responsabilité civile :	
Assurance logement :	
Assurance véhicule :	
Frais d'hôpitaux :	
Trésor public :	
Découvert bancaire :	
Crédits à la conso. :	
Autres : _____	
Autres : _____	
Autres : _____	

Dettes : des poursuites judiciaires sont-elles engagées : \_\_\_\_\_

Tutelle ? (si oui, type) \_\_\_\_\_

Depuis le : \_\_\_\_\_

Demandeur initial : \_\_\_\_\_

Qui est mandaté : \_\_\_\_\_

Nom tuteur / curateur : \_\_\_\_\_

Dossier FSL ? \_\_\_\_\_

Dossier surendettement<sup>t</sup> ? \_\_\_\_\_

Procédure Redress<sup>t</sup> P? \_\_\_\_\_

Commentaires :

# Santé

Droits SS jusqu'au :	_____	Caisse :	_____
Ouvrant / ayant droit :	_____	Si ayant, de qui ? :	_____
La personne a-t-elle une mutuelle ?	_____	Si oui, laquelle :	_____
La personne a-t-elle la CMU ?	_____	CMU complémentaire ?	_____
Ouvrant / ayant droit :	_____	Si ayant, de qui ? :	_____
Mont. cotisat. mens. :	_____		
AME ?	_____		
Si MDPH, taux ? :	_____		
La p. a-t-elle un médecin traitant ?	_____	Lequel :	_____
Bilan de santé ?	_____	Si oui, quand ?	_____

### Problèmes de santé ayant une influence sur l'insertion

Respectez scrupuleusement les protocoles liés au secret. Vous veillerez : à ne transmettre que les éléments strictement nécessaires à la pertinence et à la continuité de la prise en charge ; que cette transmission est faite dans l'intérêt de la personne concernée ; qu'elle est informée et d'accord.

Cette partie ne doit pas être rédigée. Les seuls éléments utiles sont discutés verbalement en synthèse et ne font pas l'objet d'une prise de notes.

# Loisirs

## Occupations et / ou loisirs

## La p. fréquente-t-elle des associations ou autres structures ?

## Centres d'intérêt ou passions ?

## Projets

Évaluez les difficultés de mise en œuvre éventuelles

# Evaluation du contrat

## Niveau de réalisation du contrat et d'atteintes des objectifs

Mesurer les écarts, les difficultés, les modifications éventuelles à proposer

<b>Actions</b>	<b>Moyens</b>	<b>Qui met en œuvre ?</b> Référent, usager, organisme, etc.

## Recommandations

Vous êtes accueillie dans un centre d'hébergement qui reçoit des femmes en difficulté et privées d'hébergement pour toutes sortes de raison. Vous allez vivre en collectivité avec des personnes que vous ne connaissiez pas auparavant.

Afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions, nous vous incitons à être prudente dans vos relations et nous vous recommandons très fortement de :

- **rester la plus discrète possible sur** les raisons de votre présence, **vos histoire personnelle et votre vie privée** vis-à-vis des autres résidentes (vous n'êtes protégée par le secret professionnel que par le personnel de la structure)
- **ne divulguer aucune information sur les personnes hébergées**, ni à l'intérieur ni à l'extérieur de l'établissement
- ne jamais prêter d'argent et ne pas en emprunter auprès des résidentes
- **éviter les échanges** (vêtements, cigarettes, objets, etc.)
- **respecter les autres**, leur quiétude, leur sommeil, les lieux qui sont partagés et leur propriété
- **ne jamais entrer dans la chambre d'une autre résidente** sans y être invitée
- **ne jamais laisser sans surveillance vos effets personnels** (téléphone portable, etc.), **utiliser les systèmes de fermeture** de votre armoire et de votre chambre afin d'éviter les vols, l'établissement se dégageant de toute responsabilité
- **ne pas faire aux autres ce que vous ne voulez pas qu'ils vous fassent.**

## Recommandations

Vous êtes accueillie dans un centre d'hébergement qui reçoit des femmes en difficulté et privées d'hébergement pour toutes sortes de raison. Vous allez vivre en collectivité avec des personnes que vous ne connaissiez pas auparavant.

Afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions, nous vous incitons à être prudente dans vos relations et nous vous recommandons très fortement de :

- **rester la plus discrète possible sur** les raisons de votre présence, **vos histoire personnelle et votre vie privée** vis-à-vis des autres résidentes (vous n'êtes protégée par le secret professionnel que par le personnel de la structure)
- **ne divulguer aucune information sur les personnes hébergées**, ni à l'intérieur ni à l'extérieur de l'établissement
- ne jamais prêter d'argent et ne pas en emprunter auprès des résidentes
- **éviter les échanges** (vêtements, cigarettes, objets, etc.)
- **respecter les autres**, leur quiétude, leur sommeil, les lieux qui sont partagés et leur propriété
- **ne jamais entrer dans la chambre d'une autre résidente** sans y être invitée
- **ne jamais laisser sans surveillance vos effets personnels** (téléphone portable, etc.), **utiliser les systèmes de fermeture** de votre armoire et de votre chambre afin d'éviter les vols, l'établissement se dégageant de toute responsabilité
- **ne pas faire aux autres ce que vous ne voulez pas qu'ils vous fassent.**

Je soussignée, Mme \_\_\_\_\_,  
reconnait avoir pris connaissance de ce document ainsi que du règlement de fonctionnement, du livret d'accueil et de la charte de la personne accueillie.

Le :

Signature

Nom de la résidente :

Date d'admission :

Le protocole d'accueil est à distinguer de l'idée du premier contact ou du premier entretien, il s'agit ici de l'opération d'admission, une opération complexe qui se déroule sur une certaine période (48 heures), et des actes qui sont accomplis à l'arrivée et l'installation d'une résidente et sa famille.

LISTE DES ACTES	TSVQ	TS			
Il a été attribué une chambre préalablement préparée (nettoyée, linge de lit, linge de toilette, trousse de toilette, équipement relatif à la composition familiale – lit enfant, articles de puériculture, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Une visite accompagnée de l'appartement a eu lieu et des explications pratiques ont été fournies sur :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
• les lieux communs / lieux privatifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
• les matériels et équipements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
• le téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
• les informations affichées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
• la gestion des clés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
• la gestion des poussettes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
La capacité de la personne à utiliser correctement les équipements a été vérifiée	<input type="checkbox"/>				
Les besoins en alimentation ont été vérifiés et satisfaits le cas échéant en fonction des habitudes alimentaires	<input type="checkbox"/>				
Les besoins en vêtements ont été vérifiés et satisfaits le cas échéant	<input type="checkbox"/>				
Les besoins en matériel de puériculture et alimentation pour bébé ont été vérifiés et satisfaits le cas échéant	<input type="checkbox"/>				
Les besoins en matériel de toilette et d'hygiène ont été vérifiés et satisfaits le cas échéant	<input type="checkbox"/>				
Une TSVQ a vérifié le lendemain de l'arrivée que tout allait bien, qu'il ne manquait rien à la personne	<input type="checkbox"/>				
Les co-résidentes ont été présentées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Des informations sur les locaux ont été fournies et la personne a repéré, outre le logement qu'elle occupe, au moins l'appartement 4, le bureau des TS, l'infirmerie, le local à poubelles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Des informations quant aux ressources du quartier et de la ville ont été fournies (médecins, commerces, poste, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Un plan de la ville a été fourni ou indiqué (plan affiché dans le bureau d'accueil)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Le personnel présent au moment de l'admission a été présenté physiquement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Les fonctions suivantes du personnel ont été présentées et/ou expliquées :					
	<b>TSVQ</b>	<b>TS</b>			
• directeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• infirmières	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• chef de service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• TSVQ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• comptable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• surveillantes de nuit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• travailleurs sociaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• ouvrier d'entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le TS accueillant a indiqué qui serait le TS référent et expliqué son rôle					<input type="checkbox"/>
Au cours du premier entretien avec le TS référent, il a été offert un temps d'échange sur la situation de la personne au delà des renseignements de type administratif					<input type="checkbox"/>
Le livret d'accueil, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le règlement de fonctionnement et leurs annexes ont été donnés et commentés				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ces chapitres du règlement de fonctionnement ont été expliqués à la personne :					
	<b>TSVQ</b>	<b>TS</b>			
• conditions générales d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• garde des enfants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• usage du logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• participation financière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• accès au logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• durée et contrat de séjour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• visites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• dépôt d'objets personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• tabac, alcool, produits psycho-actifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• accès à l'informatique et internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• animaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• conseil de résidentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• horaires, week-ends, absences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
La fiche « recommandations » a été commentée, expliquée et signée par la résidente					<input type="checkbox"/>
Les conséquences aux manquements au règlement de fonctionnement ont été expliquées				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Les objectifs du séjour relativement aux missions d'un CHRS ont été expliqués	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ce qui a été compris ou non a été vérifié à propos de toutes les informations données ci-dessus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NOM des TSVQ et TS qui ont rempli :	Date :-	Signature :

