



# PROJET DE SERVICE

**Les Ajoncs et Kastell-Dour :**

**Centres d'Hébergement et**

**de Réinsertion Sociale**

*2016-2020*



## SOMMAIRE

<b>PREAMBULE</b> .....	<b>3</b>
<b>1. L'ENVIRONNEMENT ASSOCIATIF ET INSTITUTIONNEL</b> .....	<b>4</b>
<i>L'environnement associatif</i> .....	4
<i>L'environnement institutionnel</i> .....	6
<b>2. LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE ET LES RECOMMANDATIONS DE L'ANESM</b> .....	<b>10</b>
<i>Le cadre législatif et réglementaire</i> .....	10
<i>Le cadre défini par l'ANESM</i> .....	11
<b>3. LES MISSIONS DES CHRS</b> .....	<b>14</b>
<i>Le public accueilli</i> .....	16
<i>Les moyens humains mis en œuvre</i> .....	17
<i>Les modalités de coopération au sein et entre les deux services</i> .....	22
<i>L'évaluation de la demande et l'admission aux CHRS</i> .....	23
<i>L'accueil</i> .....	25
<i>L'hébergement</i> .....	26



<i>L'alimentation</i> .....	27
<i>L'accompagnement</i> .....	28
<i>Les partenariats et coopérations engagées avec l'environnement</i> .....	43
<b>4. LE RESPECT DES DROITS DES PERSONNES ACCUEILLIES</b> .....	<b>47</b>
<i>Le respect des droits fondamentaux énoncés par la loi du 2 janvier 2002</i> .....	47
<i>Le respect de ces droits dans le cadre des pratiques mises en œuvre au CHRS</i> .....	53
<i>L'appui aux personnes accueillies pour l'établissement de leurs droits</i> .....	55
<b>5. LA PROMOTION DE LA BIEN-ÊTRE</b> .....	<b>57</b>
<i>La bien-être</i> .....	57
<i>Le respect de la parole confiée</i> .....	57
<b>6. LA PRÉVENTION ET LA GESTION DES RISQUES</b> .....	<b>58</b>
<i>La prévention des risques professionnels</i> .....	58
<i>La prévention des risques pour la population accueillie</i> .....	60
<b>7. L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS</b> .....	<b>63</b>
<i>La démarche d'évaluation interne 2006-2013</i> .....	63
<i>La démarche d'évaluation externe menée en 2014</i> .....	63
<i>La mise en œuvre des plans d'action</i> .....	64
<i>La mise en place d'une démarche d'évaluation et d'amélioration continue</i> .....	64
<b>8. CONCLUSION &amp; PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION</b> .....	<b>65</b>



## PREAMBULE

Le présent projet de service a été rédigé en 2016. Il a vocation à être le référentiel des deux Centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), services du pôle hébergement de l'AGEHB : « Les Ajoncs » et « Kastell Dour » jusqu'en 2020.

L'organisme DCFE qui avait réalisé l'évaluation externe des services en 2014 a accompagné la démarche participative préalable à l'élaboration du projet. Des réunions ont ainsi réuni les professionnels des deux services. Cela a permis d'identifier et de mettre en lumière les processus et fonctionnements communs aux deux CHRS. Cela a également amené les équipes et l'encadrement à affirmer les orientations suivantes :

- L'accompagnement des enfants
- La participation des personnes accueillies
- Le développement des partenariats
- Le respect et la promotion des droits fondamentaux
- La bientraitance
- La prévention des risques pour les professionnels et les personnes accueillies
- L'amélioration continue de la qualité des prestations

Le présent projet de service a été validé par le conseil d'administration de l'AGEHB le 20 décembre 2016. Le conseil de la vie sociale des CHRS a également été consulté le 15 novembre 2016. Ce document est accessible aux personnes accueillies et a vocation à être communiqué aux partenaires de l'AGEHB. Il sera actualisé dans 5 ans. La démarche d'écriture du prochain projet de service 2021-2025 démarrera ainsi à partir de 2019.



## 1. L'ENVIRONNEMENT ASSOCIATIF ET INSTITUTIONNEL

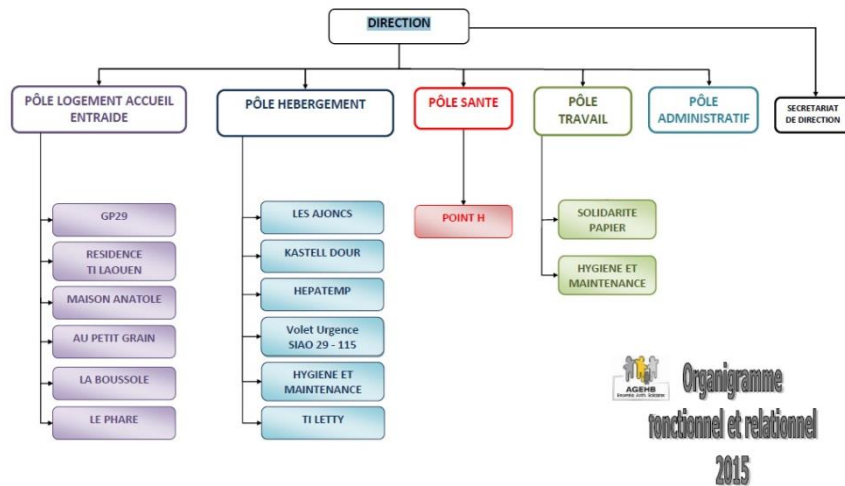
### ***L'environnement associatif***

Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), Les Ajoncs et Kastell Dour sont des services gérés par l'association pour l'Animation et la Gestion de l'Emploi et de l'Hébergement en Bretagne (AGEHB). À ce titre, ils concourent à la mise en œuvre du projet associatif et en respectent les orientations et les principes déontologiques.

Créée en 1981 dans le cadre de la loi de 1901 instituant les associations à but non lucratif, le champ d'intervention de l'AGEHB relève de la lutte contre les exclusions : « *L'AGEHB a pour objectif d'accueillir et d'aider les personnes à retrouver leur capacité d'autonomie par tous les moyens appropriés : hébergement, logement, travail, santé, formation, entraide.*

Ainsi, l'AGEHB se donne pour finalité d'actions l'accueil des publics en difficulté psychosociale, familiale ou-et conjugale, le développement de leur capacité d'autonomie et de responsabilisation, la contribution à leur insertion sociale.

L'action associative est organisée en pôles : le pôle logement-accueil-entraide, le pôle hébergement, le pôle santé, le pôle travail et le pôle administratif.



Réactualisé en 2013, le projet associatif de l'AGEHB réaffirme les valeurs dans lesquelles l'association s'inscrit (et par là même chacun de ses services) :

- **La solidarité** : lutter contre les inégalités en mettant en œuvre des actions pour venir en aide aux personnes les plus en difficulté en cherchant à défendre le principe d'accueil inconditionnel de toute personne vulnérable ou fragilisée ;
- **La citoyenneté** : favoriser l'accès aux droits fondamentaux pour que toute personne puisse retrouver sa place dans la société. Cela doit se réaliser dans un cadre laïque, au-delà de la diversité des pratiques et des croyances pour favoriser le « vivre ensemble » ;
- **Le respect de la personne** : garantir une égalité des droits et des devoirs de chacun et le respect de la dignité et de l'intimité de la personne.

Se basant sur ces trois valeurs fondatrices, l'association AGEHB se mobilise autour de quatre finalités d'action définies dans le projet associatif comme suit :

- **Accueillir des publics en difficulté**, en ouvrant un espace et une durée permettant à l'usager vulnérable, en risque ou en situation d'exclusion, de se sentir reconnu, sans préjugé, sans discrimination, avec ses compétences et ses difficultés ;
- **Développer les capacités d'autonomie et de responsabilisation**, par la mise en œuvre d'un accompagnement par les services de l'AGEHB qui doit permettre à l'usager d'exercer sa liberté de choix et ses responsabilités. Cet accompagnement doit aider à la restauration, sinon à la fondation de l'estime de soi de la personne



accueillie. Cet accompagnement doit être individuel mais également basé sur des actions collectives afin de redonner à la personne fragilisée sa capacité de mobilisation pour l'intérêt commun ;

- **Contribuer à l'insertion globale**, par l'exercice d'un accompagnement dans les différents domaines de la vie de l'utilisateur. Cet accompagnement doit se préoccuper des avancées de la personne accueillie dans sa vie personnelle, familiale, sa vie sociale et sa vie professionnelle ;
- **Participer au service d'intérêt général** impulsé par l'Etat, le Département, les communes, en contractualisant avec les partenaires publics.

Fort de sa devise « **ENSEMBLE, ACTIFS, SOLIDAIRES, un TREMPLIN POSSIBLE** », l'association AGEHB, dont le siège se situe à Brest, a vocation à intervenir sur tout le département du Finistère.

### ***L'environnement institutionnel***

Dans les années 1980, plusieurs associations du Pays Breton constatent la nécessité pressante d'apporter une réponse aux besoins d'hébergement exprimés par les femmes victimes de violences, les femmes avec enfants se retrouvant seules sans logement, mais aussi les femmes ayant connu la prostitution. Aussi, en 1983, l'AGEHB – signifiant à cette époque Association de Gestion des Equipements d'Hébergement Breton – crée une structure d'accueil et d'hébergement, Les Ajoncs, dans le quartier des Quatre Moulins à Brest. D'une capacité d'accueil d'une quinzaine de places, cette structure propose alors une solution de logement aux femmes victimes de violences conjugales, aux femmes sortant de prison ainsi qu'aux femmes ayant connu la prostitution.

Service d'urgence, la durée de séjour ne devant pas excéder 3 à 7 jours, l'objectif des Ajoncs est ainsi de trouver une solution de relogement (solidarité familiale, retour à domicile, etc.). Mais face à l'allongement significatif des durées de séjour, du fait notamment d'un manque de solutions pérennes, le Conseil départemental accorde à l'association AGEHB le financement pour la création d'un poste de travailleur social chargé de l'Urgence Sociale, la Municipalité accordant pour sa part le financement d'un



appartement. Au fil des années, la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales du Finistère (DDASS), accorde des places complémentaires au centre d'hébergement Les Ajoncs, le nombre de places du service Les Ajoncs, passant à une capacité d'accueil de 27 places. Des appartements extérieurs sont alors utilisés afin d'assurer l'accueil et l'hébergement de l'ensemble de la population demandeuse, avec la possibilité de baux glissants, cela permettant aux personnes d'être locataires en titre après quelques mois de séjour et installées dans le quartier (école, centre social, ...). Toutefois, la possibilité de baux glissants est ensuite réinterrogée par la DDASS et le CHRS est contraint d'y renoncer. Le CHRS conserve ces appartements mais à bail fixe.

L'augmentation du nombre de professionnels permet par ailleurs au service de se recentrer sur l'accompagnement et d'entamer un travail de réflexion sur l'accueil des femmes. Logé dans des locaux devenus trop petits pour le nombre de places accordées, le service déménage en 1996, sans changer de quartier, mais pour des locaux plus neufs et plus spacieux.

En 1997, la DDASS propose à l'association AGEHB la gestion du 115, plateforme téléphonique d'accueil d'urgence. Le CHRS « Les Ajoncs » est missionné sur cette action pendant trois ans.

Puis la DDASS demande la dissociation de la gestion de cette plateforme avec celle du service d'hébergement déjà existant. L'association AGEHB crée alors en 2000 un service d'urgence sociale, au sein du quartier Saint-Pierre à Brest, réunissant le 115 et le centre d'hébergement d'urgence Kastell Dour, d'une capacité de 10 places et destiné au même public que Les Ajoncs. Le service Kastell Dour assure alors l'accueil en urgence et le centre Les Ajoncs se repositionne sur sa mission de réinsertion.

En 2000, l'AGEHB crée par ailleurs un chantier d'insertion « cuisine et maintenance », installé dans les mêmes locaux que le CHRS Les Ajoncs. Son activité bénéficie, dès lors, au CHRS.





En 2005, face à l'augmentation des besoins d'hébergement, le CHRS Les Ajoncs demande un nouvel agrément auprès du CROSMS, l'organisme certificateur, afin de pouvoir disposer de 50 places. Celui-ci répond alors positivement à cette demande.

En 2005, l'association AGEHB crée un service d'hébergement parental temporaire, HEPATEMP, composé d'un appartement T4, afin de répondre à des demandes d'hébergement ponctuelles de parents « non-gardien » ne disposant pas d'une solution d'hébergement ou de logement pour accueillir leur(s) enfant(s). La CAF, le Conseil Général, par une subvention, et la DDASS, par un financement ALT, s'accordent pour financer ce nouveau service. La gestion de ce service est assurée dans les mêmes locaux que le service Les Ajoncs, permettant ainsi une mutualisation de moyens.

En 2006, Kastell Dour demande à son tour, auprès du CROSMS, à passer sous statut CHRS. Il obtient alors l'agrément pour devenir CHRS.

En 2008, dans le cadre de l'extension du nombre de places autorisées aux Ajoncs, un service d'hébergement temporaire (SHT) de 13 places est créé.

Parallèlement, l'augmentation de la demande et les nouveaux agréments accordés pour les CHRS Les Ajoncs et Kastell Dour, amènent l'AGEHB à réfléchir à un nouveau projet afin d'améliorer les conditions d'hébergement à offrir aux familles et femmes victimes de violences conjugales notamment, mais aussi dans le but d'améliorer les conditions de travail des professionnels. Après plusieurs mois de réflexion, le projet prend forme. Il est également l'occasion de repenser l'accueil et l'hébergement aux CHRS et de prendre en compte le regard de la population accueillie (besoin de sécurité pour certaines, souffrance psychique pour d'autres...). Afin d'offrir à chacun et chacune un accompagnement optimal et des conditions de sécurité adaptées, il est ainsi décidé de créer un collectif unique regroupant les deux CHRS et intégrant les places SHT. Les équipes participent alors à la construction de ce nouveau projet.

En décembre 2012, le nouveau bâtiment, situé aux 7 et 7bis rue de Lanrédec à Brest, est livré. En février 2013, les deux centres d'hébergement et de réinsertion sociale aménagent dans ces nouveaux locaux.



Aujourd'hui, les deux services hébergent ainsi dans un même bâtiment situé dans le quartier de Bellevue à Brest, à proximité du centre-ville. Ce bâtiment, propriété de Brest Métropole Habitat, abrite également le siège de l'association AGEHB ainsi que quatre autres services gérés par l'AGEHB : le SIAO 29 volet urgence - 115, le chantier d'insertion « Hygiène & Maintenance » (l'activité cuisine a été arrêtée à l'entrée dans les nouveaux locaux), le service HEPATEMP et le service Ti Letty (créé en janvier 2014, il propose un hébergement d'urgence en appartements extérieurs, alternatif aux nuitées d'hôtel).

À ce jour, les CHRS gérés par l'association AGEHB sont financés par la DDCS (nouvelle appellation de la DDASS) et le conseil départemental (pour l'accueil de femmes enceintes et de femmes accompagnées d'enfants de moins de 3 ans) et disposent d'agréments pour une capacité d'accueil de 50 places d'hébergement d'insertion pour le service Les Ajoncs 12 places d'hébergement d'urgence pour le service Kastell Dour. Ils accueillent dorénavant, tous deux, toute femme ou couple avec ou sans enfants et tout homme accompagné d'enfants, se retrouvant sans logement pour des raisons telles que l'absence de ressources, la séparation, la perte d'emploi, l'endettement, une expulsion, un logement insalubre, des difficultés à habiter, une rupture familiale, une sortie du dispositif d'accompagnement social à l'enfance ou des violences conjugales... Une priorité est donnée en effet aux personnes victimes de violences, qui représentent plus de la moitié des personnes accueillies.

Toutes les personnes accueillies sont majeurs ou accompagnées de leur(s) parent(s).

Notons que sur le Finistère, huit autres CHRS assurent ces mêmes missions ; quatre d'entre eux sont gérées par des CCAS, les autres par des associations et une fondation. Toutes structures confondues, ce sont 300 places proposées (229 en Insertion, 10 en stabilisation et 61 en urgence).



## 2. LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE ET LES RECOMMANDATIONS DE L'ANESM

### **Le cadre législatif et réglementaire**

Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, les services Les Ajoncs et Kastell-Dour sont régis par :

- La loi du 19 novembre 1974 étendant l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires et modifiant diverses dispositions du Code de la famille et de l'aide sociale du Code du travail ainsi que de l'art. 51 de la loi 701318 du 31-12-1970 portant réforme hospitalière ;
- Le décret 76-526 du 15 juin 1976, portant application des articles 185 et 185-3 du Code de la famille et de l'aide sociale ;
- Le décret 88-279 du 24 mars 1988 ;
- La Circulaire 91/19 du 14 mai 1991 relative aux missions des Centres d'Hébergement et de Réinsertion sociale ;
- La loi 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions ;
- Le décret 2001-576 du 3 juillet 2001 relatif aux conditions de fonctionnement et de financement des Centres d'hébergement et de réinsertion sociale, abrogé par le décret 2004-1136 du 21 octobre 2004, son contenu étant codifié aux articles R-345-1 à R-345-7 ;
- La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;
- La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance ;
- La loi 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'Hôpital ;
- La loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion ;



- Les circulaires DGCS du 8 avril 2010 et du 7 juillet 2010, relatives à la création des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO)
- La circulaire DGCS du 16 juillet 2010 relative au référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion.
- La circulaire DGCS du 23 mars 2012, relative aux SIAO
- La loi du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et à un urbanisme rénové, dite loi ALUR
- La circulaire DGCS du 17 décembre 2015, relative aux SIAO

### **Le cadre défini par l'ANESM**

Dans leur action au quotidien, les établissements médico-sociaux trouvent aujourd'hui une guidance dans les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) formulées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements sociaux et médico-sociaux (ANESM).

- L'ANESM a d'ailleurs publié des recommandations<sup>4</sup> visant à reconnaître et à soutenir les pratiques professionnelles adéquates en la matière. Ces recommandations insistent sur la co-construction de l'accompagnement : les professionnels de Kastell Dour et des Ajoncs l'ont bien compris et favorisent l'expression de la personne (sur ses besoins, ses aspirations, la temporalité nécessaire, etc.), la soutiennent dans les actions et démarches engagées, ... La recherche du consentement est le principe de base soutenu par les équipes et qui permet à la personne d'être actrice à part entière de son devenir.
- Également, ces recommandations mettent en exergue la multiplicité de facteurs ayant conduit à des situations d'exclusion, de ruptures, de souffrance. L'approche globale, épousant les volets sociaux, économiques, parentaux, médicaux,



juridiques..., est la seule approche qui assure la prise en compte de la complexité de la situation. Alors, un accompagnement efficient peut être mis en place. Dans ce cadre, la pluri professionnalité, le travail en équipe permet aux équipes de compléter leur analyse, leur action – les temps de concertation et de coordination constituant alors des espaces privilégiés pour une action cohérente et une continuité des interventions.

- Les services Kastell Dour et Les Ajoncs, tout comme les différents autres services de l'association AGEHB, se positionnent dans une culture de services rendus à la personne, c'est-à-dire que les services se doivent de répondre au plus près aux besoins et attentes des personnes accueillies et que dans ce cadre, ils proposent des prestations adaptées, un fonctionnement cohérent, suffisamment souple et réactif.
- Inscrite dans une recherche d'amélioration permanente, l'action des professionnels s'organise et s'individualise à partir de différents axes.

Parmi les recommandations déjà publiées, il y a celles qui ont un caractère transversal et s'appliquent aux outils que les établissements mettent au profit des personnes accueillies pour un accompagnement bien structuré, d'autres sont davantage axées sur la prise en charge d'un public spécifique.

Parmi les recommandations publiées, les CHRS se réfèrent à :

- La prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies dans les centres d'hébergement et de réinsertion sociale, mars 2016 ;
- Repérage et accompagnement des situations de ruptures dans les parcours des personnes accueillies en centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), ANESM, juin 2015 ;
- Evaluation interne, repères pour les établissements et services de l'inclusion sociale, ANESM, juillet 2015 ;
- Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique, ANESM, avril 2012 ;



- Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale relevant de l'article L312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, janvier 2012 ;
- Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, ANESM, juin 2010 ;
- Élaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service, ANESM, mai 2010 ;
- Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement, ANESM, septembre 2009 ;
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé, ANESM, décembre 2008 ;
- L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement, ANESM, décembre 2008 ;
- Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance, ANESM, décembre 2008 ;
- La bientraitance, définition et repères pour la mise en œuvre, ANESM, juin 2008 ;
- Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale, ANESM mars 2008 ;
- Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée, CNESM, juin 2007.

Pour la mise en œuvre de ces recommandations, l'ANESM a identifié 4 repères :

- l'utilisateur co-auteur de son parcours ;
- la qualité du lien entre professionnels et usagers ;
- l'enrichissement des structures et des accompagnements grâce à toutes contributions internes et externes pertinentes ;
- le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance.



### 3. LES MISSIONS DES CHRS

L'article L. 345-2-2 du CASF précise que « toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence. Cet hébergement d'urgence doit lui permettre, dans des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine, de bénéficier de prestations assurant le gîte, le couvert et l'hygiène, une première évaluation médicale, psychique et sociale, réalisée au sein de la structure d'hébergement ou, par convention, par des professionnels ou des organismes extérieurs et d'être orientée vers tout professionnel ou toute structure susceptibles de lui apporter l'aide justifiée par son état, notamment un centre d'hébergement et de réinsertion sociale, un hébergement de stabilisation, une pension de famille, un logement-foyer, un établissement pour personnes âgées dépendantes, un lit halte soins santé ou un service hospitalier ».

Le code de l'action sociale et des familles donne ainsi une assise légale aux structures telles que les centres d'hébergement et de réinsertion sociale. Le CASF définit les missions des CHRS, lesquels doivent assurer tout ou partie de celles « des établissements ou services comportant ou non un hébergement, assurant l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse). Mais il ne distingue pas pour autant les CHRS dits d'insertion, de ceux dits de stabilisation ou d'urgence.

De par leur typologie, les CHRS Les Ajoncs et Kastell Dour ont tous deux une mission socioéducative de retour à l'autonomie personnelle et sociale. Chacun propose une solution temporaire d'hébergement, à un public en grande détresse, en situation précaire et/ou connaissant de grandes difficultés sociales. L'hébergement est, dans les deux services, temporaire, dans l'attente d'une solution de logement durable et adaptée. C'est la traduction de ces missions communes qui spécifient ensuite Kastell Dour et Les Ajoncs, l'un étant centré sur l'urgence (Kastell Dour), le second sur l'insertion (Les Ajoncs).



## Le CHRS Kastell Dour

Ainsi, le centre d'hébergement et de réinsertion sociale Kastell Dour, se définissant tel un CHRS d'urgence, se donne pour principales missions de répondre aux besoins d'hébergement d'urgence et de courte durée de toute personne se trouvant dans l'impossibilité de regagner son domicile, et d'offrir, durant ce court séjour, une écoute, d'assurer une orientation et de mettre en lien les personnes accueillies avec les partenaires et structures adaptées.

Accueillies dans l'urgence, les personnes ont besoin avant toute chose de répondre à leurs besoins premiers, notamment de se sentir en sécurité. Ainsi, les premiers jours, la personne aspire à se poser, à prendre soin d'elle après souvent des épisodes violents vécus récemment. Un diagnostic social est établi afin de pouvoir orienter et accompagner la personne ou le ménage. Durant leur séjour, d'une durée de 5 jours renouvelable de 15 jours en 15 jours (durée moyenne de séjour de 2 mois), le travail des équipes consiste à réassurer, écouter, évaluer, orienter et accompagner, le temps du séjour, la personne/le ménage.

Cela se caractérise notamment par l'accompagnement à l'ouverture de droits et à la prise en compte administrative de la nouvelle situation du ménage pour lui permettre de s'orienter vers une solution d'hébergement d'insertion ou de logement à court ou moyen terme.

## Le CHRS Les Ajoncs :

Le CHRS Les Ajoncs, se définissant tel un CHRS d'insertion, a pour objectif prioritaire de permettre aux personnes accueillies de trouver un équilibre suffisant sur les différents plans social, économique, médical, parental, etc... pour engager un projet de vie, par la mise en œuvre d'un accompagnement social global et pluri professionnel, adapté à chaque situation et composition familiale.

Les Ajoncs aident ces personnes éloignées bien souvent de l'emploi, du logement, du soin, voire de sphères familiales ou amicales, à se stabiliser et favorisent ainsi leur





orientation ultérieure vers un logement, ordinaire ou adapté. La demande d'admission est signée initialement par la personne accueillie pour une durée de séjour déterminée conjointement. Cette durée est généralement de 6 mois et peut être renouvelée. En moyenne les personnes restent ainsi hébergées pour une durée totale de 8 mois. Cela permet de mener un travail socio-éducatif sur un laps de temps suffisant pour consolider les bases d'un projet de vie en autonomie

### **Le public accueilli**

Le CHRS Les Ajoncs accueille 50 personnes, Kastell Dour 12 : des femmes, des couples et des familles en situation de rupture, ou fragilisés, cumulant un ensemble de difficultés, principalement liées à l'absence de logement. Les conventions au titre de l'aide sociale Etat indiquent que les CHRS peuvent recevoir des femmes seules, des femmes avec enfants, des hommes avec enfants ou des couples avec ou sans enfants. Une priorité est donnée à l'accueil de femmes seules ou familles monoparentales victimes de violences conjugales ou intrafamiliales.

De 32 ans en moyenne, il s'agit principalement de femmes âgées de 18 à 65 ans. Les personnes accueillies majoritairement sont souvent des femmes victimes de violences conjugales, des personnes étrangères en situation régulière ou en cours de régularisation, ou des personnes en situation d'exclusion ou de surendettement. La population accueillie est particulièrement fragile au niveau psychologique. Enfin, majoritairement, le public accompagné rencontre des difficultés financières dues à un nouveau départ dans la vie, à des ressources faibles ou à des situations de surendettement – rendant alors l'accès au logement des plus difficiles.

Les problématiques d'exclusion sociale, de souffrance psychologique caractérisent particulièrement ce public. Et les professionnels sont confrontés à des personnes en grandes difficultés pour lesquelles faire preuve de bienveillance et d'empathie est d'une nécessité absolue. Alors, en confiance, la personne pourra engager un travail de réparation et de reconstruction. Il est à souligner que la cohésion d'équipe est dans un tel



contexte tout aussi nécessaire car les professionnels sont confrontés à des situations difficiles. Et les équipes des CHRS Kastell Dour et Les Ajoncs peuvent se satisfaire de cette solidarité, de ce soutien dont les uns et les autres font preuve au sein de l'équipe.

### **Les moyens humains mis en œuvre**

Les moyens humains communs aux deux services :

- Deux responsables de service, l'un en charge du volet « organisationnel » et le second en charge du volet « intervention sociale » ; les responsables de service co-animent les réunions d'information, les réunions d'organisation et les réunions de pôle ; ils disposent eux-mêmes d'un temps de concertation une fois par semaine (une réunion supplémentaire une fois par mois et en présence du directeur) ; le chef de service intervention sociale anime seul les réunions d'équipes éducatives de manière hebdomadaire pour chacun des CHRS.
- Une maitresse de maison intervenant du lundi au vendredi en journée ; ce professionnel gère les entrées, les départs, réalise les états des lieux, gère les denrées et la banque alimentaire; elle co-anime le conseil de maison commun aux deux CHRS ; elle assure la gestion quotidienne des parties collectives ; elle peut être amenée à proposer et à animer des ateliers ou activités communes ; elle est présente en cuisine pendant l'heure de midi, elle apporte conseil et aide aux résidentes de kastell dour ; partie prenante de l'équipe de travailleurs sociaux, elle participe aux réunions d'équipes éducatives ;
- Une secrétaire de pôle qui réalise la facturation des frais de séjour, le secrétariat courant des deux responsables de service, les tâches administratives liées à la gestion des deux CHRS, les relevés statistiques, l'accueil physique, téléphonique des résidents, des visiteurs, des proches des résidents ; elle participe aux réunions d'information ; aux réunions d'organisation et aux réunions interservices, en rédige les comptes rendus ;



- Un agent d'entretien (0,34 ETP) qui assure le suivi et l'entretien courant du bâtiment, des véhicules de service ;
- 3 surveillants de nuit qui assurent la sécurité des biens et des personnes par une présence et des rondes durant la nuit ; ils participent aux réunions interservices et à la réunion des veilleurs tous les 3 mois ;
- Une psychologue (0.25 ETP), soit 8h45 par semaine, qui sont répartis sur les mardis et les jeudis après midi. Elle assure les entretiens individuels à la demande des résidents ou proposés par les travailleurs sociaux (écoute et orientation, suivi le temps du séjour) ; la psychologue reçoit aussi les enfants ; elle assiste aux réunions d'équipe des Ajoncs et peut être un appui pour les professionnels des deux CHRS.
- Une personne en service civique qui intervient sur des activités en lien avec la maîtresse de maison.

Les moyens humains propres aux Ajoncs :

- Trois assistantes de service social et une éducatrice spécialisée qui interviennent de 8h à 22h en semaine et de 9h à 21h le samedi et le dimanche selon le roulement du service ; ces professionnelles assurent l'accompagnement social des personnes sur la base de référence de situation ; ainsi, elles assurent l'accueil, l'évaluation et la gestion des entrées en lien avec le chef de service intervention sociale , participe dans ce cadre à l'admission. Elles réalisent les entretiens de suivi hebdomadaires, réalisent l'accompagnement physique des personnes accueillies dans leurs démarches, assurent le lien avec la TISF, la monitrice-éducatrice et la psychologue ; Elles participent aux réunions d'équipe, assurent la traçabilité des accompagnements, assurent une référence (6 à 7/8 personnes en référence) ; elles communiquent sur les situations, soit dans le cadre d'échanges informels au sein de l'équipe, soit en réunion, ou encore sont en lien avec les partenaires ; ces professionnelles assurent la rédaction de courriers (rapport, notes de situation, signalements, écrits au quotidien...) ; elles participent à des réunions extérieures ; elles animent des activités



(essentiellement le week-end) et participent aux sorties extérieures ; enfin, elles accueillent et encadrent les stagiaires.

- Une technicienne en intervention sociale et familiale (TISF), sur un même roulement que les assistantes de service social et l'éducatrice spécialisée ; Elle n'assure pas de référence. Elle est la référente des enfants accueillis au centre d'hébergement Les Ajoncs, elle s'annonce d'emblée lors de l'accueil de la famille. Son rôle réside dans l'observation, le soutien et la guidance auprès des familles, et notamment dans la prise en charge des enfants et l'aide à la parentalité ; le professionnel collabore avec les assistantes de service social et l'éducatrice spécialisée sur les situations, peut être présente aux réunions Projet Personnalisé - la parentalité faisant partie du projet ; elle anime des activités mère/enfants et des temps partagés (coucher, bain, sorties, repas) ; la professionnelle est en lien étroit avec la PMI, la maison des parents, les lieux d'accueil parents/enfants ; elle participe aux synthèses, aux réunions d'équipe, co-anime le conseil de maison, en rédige le compte rendu avec la maîtresse de maison et la monitrice-éducatrice ;
- Une monitrice éducatrice (0.5 ETP) – sur un même roulement que les assistantes de service social, l'éducatrice spécialisée et la TISF – participe au soutien à la parentalité, co-anime le conseil de maison ; intervenant davantage sur le collectif, la monitrice éducatrice n'assure pas de référence et donc n'assure pas d'entretien individuel ; la professionnelle prépare et anime des activités et animations variées, assure les démarches découlant des montages de projets, gère l'attribution de tickets d'accès à des activités culturelles, sportives et de loisirs dans le cadre de la billetterie sociale, tient le bilan des activités ; Elle peut intervenir sur les situations en écoute et soutien ; elle participe à la réunion d'équipe ;

Les moyens humains propres à Kastell Dour :

Une équipe mutualisée entre le CHRS Kastell Dour et le SIAO 29 volet urgence – 115, composée de six travailleurs sociaux titulaires (5,4 ETP) présentant des formations différentes : une monitrice éducatrice, deux éducatrices spécialisées, une professionnelle

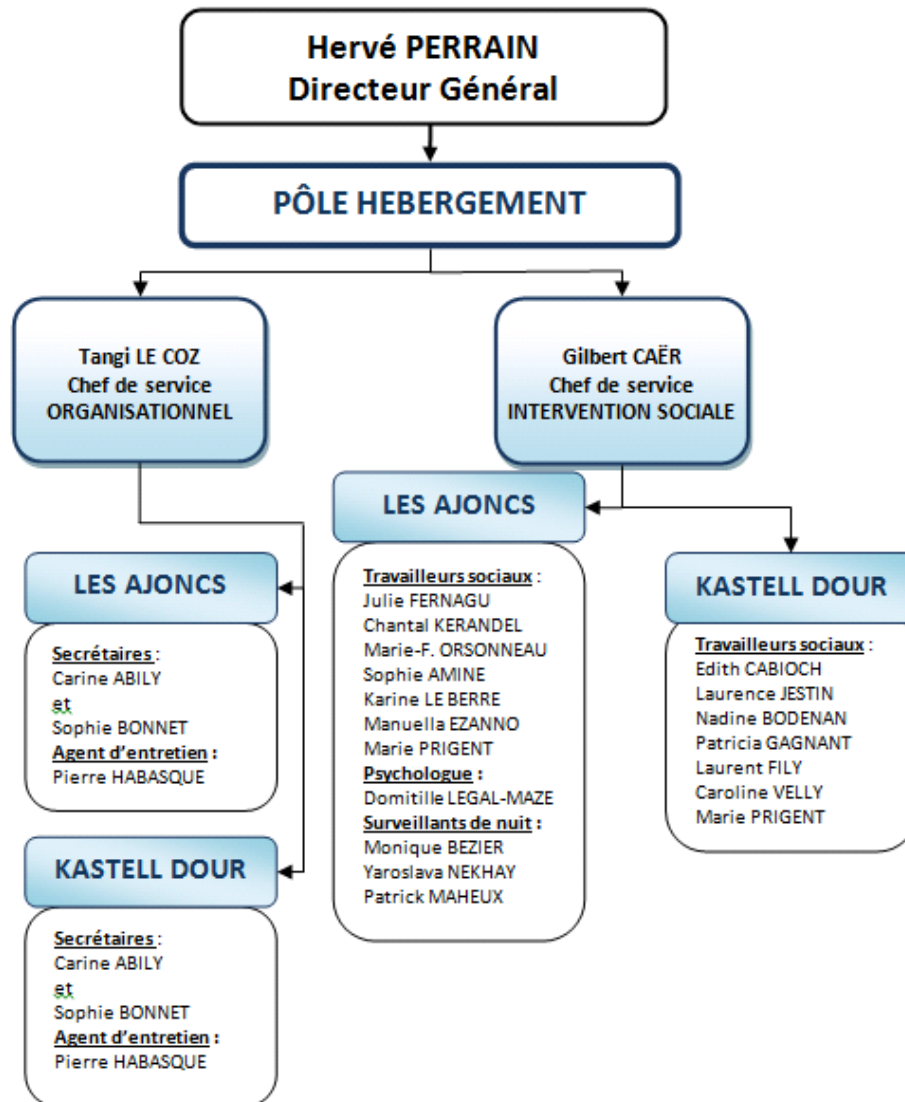


en possession d'un DUT animation, un professionnel diplômé d'un Master II Intervention sociale, une autre disposant d'une maîtrise en droit public ; ainsi, la pluridisciplinarité est garantie et les apports des uns et des autres se veulent complémentaires, au service des personnes à accompagner ; tous les intervenants sociaux couvrent les mêmes missions et sont référents.

Ils interviennent de 8h30 à 22h ou 22h30 en semaine et de 9h à 22h ou 22h30 le samedi et le dimanche selon le roulement du service; ces professionnels assurent l'accompagnement social des personnes sur la base de référence de situation ; ainsi, ils assurent l'accueil, l'évaluation et la gestion des entrées en lien avec le chef de service intervention sociale, participent dans ce cadre à l'admission. Ils réalisent les entretiens de suivi hebdomadaires, réalisent l'accompagnement physique des personnes accueillies dans leurs démarches la monitrice-éducatrice et la psychologue ; Ils participent aux réunions d'équipe, assurent la traçabilité des accompagnements, assurent une référence (3 à 4 personnes en co-référence) ; ils communiquent sur les situations, soit dans le cadre d'échanges informels au sein de l'équipe, soit en réunion, ou encore sont en lien avec les partenaires ; ces professionnels assurent la rédaction de courriers (rapport, notes de situation, signalements, écrits au quotidien...) ; ils participent à des réunions extérieures ; ils animent des activités et participent aux sorties extérieures ; enfin, ils accueillent et encadrent les stagiaires.



**Organigramme hiérarchique**





### **Les modalités de coopération au sein et entre les deux services**

Il est tout d'abord important de souligner que tous les professionnels disposent d'une fiche de fonction. Ainsi, les missions et activités liées à chaque poste sont définies institutionnellement et donnent alors une assise à l'exercice professionnel.

Ces fiches de fonction attestent de la volonté des services d'optimiser et valoriser la pluridisciplinarité : sur la base de formations distinctes et complémentaires, les professionnels s'engagent sur des missions communes. Par exemple, en matière de soutien à la parentalité, chaque professionnel accompagne ce domaine, et les interventions spécifiques de la TISF, de la psychologue complètent le volet plus socio-éducatif.

Des temps de coordination et de régulation de l'action professionnelle sont organisés. Ainsi, il existe :

- Une réunion de comité de direction (CODIR) une fois par mois avec l'ensemble des chefs de services du pôle Hébergement et le directeur général de l'association
- Une réunion tripartite tous les 15 jours entre le directeur et les chefs de service organisationnels
- Une réunion une fois par mois entre le binôme des responsables de service de pôle et le directeur
- Une réunion entre les deux chefs de service chaque semaine
- Une réunion d'information hebdomadaire commune aux deux CHRS et aux services Ti Letty et Hepatemp
- Une réunion hebdomadaire de service, portant sur le volet éducatif (une par CHRS)
- Une réunion de service portant sur le volet organisationnel, commune ou non, organisée à une fréquence variable en fonction de l'évolution des services
- Une réunion interservices, organisationnelle, commune aux deux services et aux services Ti Letty et Hepatemp ainsi qu'au chantier d'insertion Hygiène et maintenance, tous les 3 mois



- Tous les échanges informels dans le cadre de la co-référence, et lors des repas du midi
- Les relais avec les veilleurs de nuit
- Les réunions de synthèse en extérieur ou en intérieur
- La rencontre avec les infirmiers psychiatrique du CAP Précarité une fois par semaine

Des outils de coordination et de régulation de l'action professionnelle sont également mis en place. Ainsi, il existe :

- Un classeur ou un cahier de liaison par CHRS
- Les pochettes Résidents
- Le logiciel de prise de notes et de suivi sur les informations individuelles des résidentes

Tous les travailleurs sociaux sont formés à l'approche systémique, courant partagé par l'ensemble de l'équipe et qui permet de garantir une approche globale des personnes accueillies. Deux formations ont notamment été effectuées les 5 dernières années dans ce cadre concernant « l'approche orientée solutions » et « l'endettement ». Ensuite, tout au long de l'année, en fonction des besoins et de l'actualité, les professionnels peuvent se rendre à des formations individuelles plus spécifiques, à des colloques ou conférences.

### ***L'évaluation de la demande et l'admission aux CHRS***

A Kastell Dour, l'admission est réalisé dans l'urgence, c'est-à-dire immédiatement et sans que cela passe par une demande écrite et une commission d'orientation ou d'attribution. Les demandes sont formulées via le SIAO 29 volet urgence - 115 par les ménages eux-mêmes ou avec un travailleur social. En fonction de l'évaluation sociale du 115 et du travailleur social recevant le ménage, une orientation vers Kastell Dour peut être proposée à Brest pour les femmes, familles et couples relevant d'un accueil en CHRS. Si une place





est disponible, l'accueil est organisé le jour même de la demande. Si aucune place n'est disponible, le ménage est orienté vers une autre solution d'hébergement jusqu'à ce qu'un accueil soit possible.

Aux Ajoncs, CHRS Insertion, l'accueil n'a pas lieu le jour même. La demande suit une procédure définie avec le SIAO 29 volet insertion. La demande fait d'abord l'objet d'un entretien d'évaluation, une fiche type est complétée et transmise au SIAO 29 volet insertion. Puis, elle passe en commission. C'est alors qu'une orientation aux Ajoncs peut être décidée et que le ménage est placé en liste d'attente pour une entrée au CHRS.

Cette procédure est en vigueur depuis 2011 et la mise en place du SIAO 29 volet insertion. Ainsi le CHRS n'est plus seul décideur mais intervient en partenariat avec les autres gestionnaires d'hébergement du territoire dans le cadre de la procédure d'évaluation et d'orientation SIAO. Dans ce cadre, le CHRS est néanmoins identifié en tant que lieu d'accueil unique SIAO à Brest pour les familles et les femmes victimes de violence (avec intervention également de professionnels du CHRS Louis Guilloux, géré par l'association Coallia). Les professionnels des Ajoncs participent également à la commission territoriale qui a lieu toutes les 2 semaines. Un "réfèrent SIAO" est identifié dans l'équipe. Il s'agit de l'une des assistantes de service social.

La décision d'orientation est formulée au ménage suite à la commission, par le SIAO par courrier. Il est demandé aux ménages d'appeler le CHRS désigné afin de confirmer la demande d'accueil et d'hébergement. Dès que le ménage contacte le CHRS, un rendez-vous de pré admission lui est proposé pour lui permettre de se familiariser avec les lieux. Le règlement de fonctionnement, la charte des droits et libertés de la personne accueillie et le livret d'accueil sont également présentés. Le travailleur social en charge de l'accueil fait visiter la structure, explique le fonctionnement et indique la participation financière due par le ménage. De cette manière, il n'y aura pas de « surprise à l'arrivée » et le ménage peut se faire une idée des conditions d'accueil et d'hébergement avant son installation, ce qui peut être rassurant et aider à se projeter.



Lorsqu'une place se libère et qu'un accueil est possible, le CHRS contacte le ménage en attente dont la demande est la plus ancienne et dont la composition correspond à la configuration du logement libéré. Si le premier ménage ne répond pas aux sollicitations du CHRS, la place est attribuée au ménage suivant sur la liste d'attente.

Dans la mesure où le ménage confirme son souhait d'intégrer le centre, le chef de Service intervention sociale fixe une date et une heure d'accueil afin de réunir les meilleures conditions : le plus souvent en fin de matinée ou en début d'après-midi.

A Kastell Dour, comme aux Ajoncs, l'accueil est ainsi préparé en amont par les salariés du service. Le personnel est informé de l'arrivée. Le logement est préparé par le chantier d'insertion Hygiène et Maintenance et l'agent technique, un membre de l'équipe éducative prévoit d'être présent à l'arrivée et la maîtresse de maison planifie un état des lieux d'entrée.

### ***L'accueil***

Tout d'abord, il est important de souligner ici la fonction d'accueil comme principe premier à l'accompagnement. En effet, il s'agit là du premier contact entre le bénéficiaire et les professionnels, les services. Alors, il revêt un caractère majeur dans la suite du séjour.

Aux Ajoncs, comme à Kastell Dour, le jour de l'admission, lorsque le ménage arrive en journée, elle est d'abord accueillie par la secrétaire de pôle à l'entrée qui prévient l'équipe éducative. Puis, un travailleur social reçoit le ménage, tel que prévu, prend le temps de l'écouter et lui présente le centre. Ce temps d'écoute est primordial en ce jour d'accueil, et donc de bouleversements, d'autant plus en urgence et suite à des violences conjugales. Les adultes et les enfants sont reçus.



Ensuite, le travailleur social accompagne le ménage pour son installation dans la chambre ou l'appartement, lui présente les équipements mis à disposition et lui fait visiter les parties collectives. Un badge donnant accès au centre et à l'appartement est alors remis.

La secrétaire de pôle a un rôle prépondérant à cette fonction d'accueil. C'est elle qui reçoit les appels téléphoniques des CHRS et qui reçoit en premier les personnes lorsqu'elles arrivent au centre. C'est elle qui accueille les visiteurs, et avise les personnes résidentes de la disponibilité des travailleurs sociaux. Lorsqu'elle est absente, ce sont les travailleurs sociaux qui assurent cette fonction.

### **L'hébergement**

Kastell Dour : 12 chambres individuelles avec salle de bain

Les Ajoncs : 24 appartements du T1 au T4 avec cuisine et salle de bain

L'hébergement aux CHRS permet d'abord la mise en sécurité des personnes qui quittent, souvent dans l'urgence et la précipitation, un environnement violent ou insécurisant pour elles et/ou leur(s) enfant(s), notamment suite à des violences conjugales. Il s'agit de garantir à ces personnes un hébergement leur permettant de bénéficier d'un sentiment de sécurité et de bien-être propre au fait de disposer d'un Chez soi. C'est pourquoi, les CHRS disposent de chambres et appartements confortables, tout équipé « comme à la maison », dans un cadre accueillant.

Ensuite, disposer d'un Chez soi adapté et sécurisant permet également d'engager un travail plus profond et pluridimensionnel. Cela constitue le point d'appui de la démarche d'insertion engagée.

Le fait que les chambres et appartements se situent dans le quartier de Bellevue, proches de toutes les commodités et des services de proximité (bus, commerces, écoles, administrations, etc.) vient également faciliter l'insertion des personnes dans la ville. Les



démarches et déplacements en sont en effet facilités, tant pour les bénéficiaires que pour les travailleurs sociaux qui sont amenés à accompagner physiquement les personnes dans leurs démarches.

### ***L'alimentation***

Une cuisine collective est réservée à Kastell Dour pour la préparation des repas, les résidents ne disposant pas d'une cuisine individuelle. Les denrées alimentaires sont fournies par la Banque Alimentaire. La Maîtresse de Maison et les autres travailleurs sociaux présents le midi partagent le moment des repas avec les résidents. Cela est l'occasion d'un moment convivial. Cela peut également être l'opportunité d'apporter un soutien à ceux et celles qui en ont besoin.

Aux Ajoncs, les appartements sont munis de cuisine dans les appartements. Les personnes prennent leur repas en autonomie. Néanmoins, si besoin, la TISF peut apporter conseils et soutien.

Des ateliers « cuisine », communs aux deux CHRS, sont également organisés afin que les personnes accueillies puissent partager leur savoir faire, leur culture, apprendre à cuisiner parfois ou faire profiter les autres de leur talent culinaire.

Pour les deux CHRS, des tickets service peuvent être attribués selon un barème défini par les services et les ressources personnelles dont disposent les personnes. Ces tickets service permettent aux résidents des Ajoncs qui en ont besoin de pouvoir se fournir en alimentation hors boisson alcoolisée et en hygiène ; A Kastell Dour, ils permettent aux résidents de se fournir en produits d'hygiène et de puériculture, ainsi qu'en aliments pour bébés.



## **L'accompagnement**

- L'accompagnement social individualisé

L'accompagnement aux CHRS repose sur une approche globale de la personne : l'équipe aide et soutient la personne dans son projet de vie, avec toutes les dimensions plurielles qui le constituent (la sphère de l'insertion professionnelle, par le biais de la formation ou d'un emploi, la sphère parentale, ou encore, par exemple, la sphère de la santé, par le soutien et l'aide dans une démarche de soins). Lorsqu'un ménage hébergé est composée de plusieurs personnes, chacune d'elle bénéficie d'un accompagnement individualisé, complété par des temps partagés.

Basé sur l'écoute active, sur le conseil, l'information et le soutien, l'accompagnement se réalise au quotidien, de manière formelle lors d'entretiens individuels ou de façon plus informelle, notamment lors de temps collectifs partagés (repas, activités, etc.). La bienveillance et la réassurance, notamment en valorisant les aptitudes et compétences de chacun, fondent la posture des travailleurs sociaux de Kastell Dour et des Ajoncs.

Il est certain que les missions de Kastell Dour étant axées sur l'urgence, et celles des Ajoncs, sur l'insertion, cette prestation d'accompagnement se décline de manière spécifique sur chacun de ces deux services. Ainsi, le temps de séjour à kastell Dour ne devant pas excéder 3 mois pour assurer un « turn over » suffisant pour permettre l'accueil de nouveaux ménages en urgence, l'accompagnement priorise la réassurance de la personne, la naissance d'un nouveau projet, l'ouverture ou la réouverture de droits, la régularisation de la situation administrative et l'accès à une solution d'hébergement d'insertion ou de logement à court terme. Alors que le temps de séjour aux Ajoncs étant de plusieurs mois, la personne a plus le temps de mûrir et de concrétiser son projet de vie et de préparer l'accès à un logement pérenne.

Un référent de dossier, aux Ajoncs, ou deux co-référents, à Kastell Dour, sont nommés suite à l'admission de la personne. La mission du référent de dossier se définit à partir d'une approche globale de la personne. Ainsi, le référent de dossier apporte un soutien éducatif et psychologique. Il accompagne le ménage si besoin dans toute démarche ou projet de



soin, assure un accompagnement à la parentalité, à l'insertion professionnelle et à la recherche d'un logement. Cet accompagnement individuel est réalisé dans le cadre du projet personnalisé, élaboré à partir de l'évaluation qui est faite de la situation, de son évolution et bien sûr des attentes et des choix de la personne.

L'évaluation est le repérage des difficultés, des capacités, des compétences, des potentialités, des besoins et attentes en termes de développement d'autonomie et d'insertion de la personne.

Les éléments à interroger sont : la vie sociale, la vie quotidienne, le rapport au corps et à la santé, la vie professionnelle, la connaissance et la présence dans l'environnement, la vie affective, la vie intellectuelle et culturelle...

L'élaboration du projet et de la stratégie d'intervention se fait à partir de cette évaluation.

Le projet personnalisé est élaboré avec la personne et formalisé dans les deux semaines qui suivent l'admission. Pour cela, le chef de service intervention sociale reçoit la personne accueillie, accompagnée du référent ou des référents de la situation, en vue de contractualiser les modalités du séjour (signature du contrat de séjour) et de l'aider à construire son projet personnalisé en tenant compte du diagnostic initial réalisé par le(s) référent(s) et la personne en amont. Le chef de service intervention sociale rencontre ensuite la personne chaque mois lors d'une rencontre tripartite entre la personne accueillie, le référent et lui-même. Cette rencontre a pour objet le suivi du projet personnalisé.

Le référent de dossier rencontre une fois par semaine, à minima, la personne accompagnée. Les professionnels veillent à ce que les entretiens individuels soient un temps d'écoute et d'échange, dans le respect de chacun. Ainsi, aucun jugement de valeur n'est porté sur l'histoire et le projet de vie des personnes accueillies. En toute équité, chaque personne bénéficie des compétences et expertises de l'équipe professionnelle afin de l'aider et de la soutenir dans ses projets.



L'accompagnement est dans un premier temps consacré à l'accès aux droits (santé, culture, éducation, accès aux droits, justice, loisirs, ...). Les droits des personnes accueillies peuvent en effet ne pas être à jour. Les personnes peuvent également ne pas avoir sollicité les droits auxquels elles pouvaient prétendre ou devoir formaliser un changement de situation maritale ou familiale suite à une rupture.

Cela peut se traduire par l'ouverture de droits à la sécurité sociale, au RSA, à l'AAH ou aux allocations familiales, ou pour les jeunes, par la signature d'un contrat jeune majeur ou l'accès à garantie jeunes. Cela peut également se traduire par l'ouverture d'un compte bancaire, la désolidarisation d'un bail, l'inscription dans une école pour les enfants, l'inscription à une formation ou à Pôle Emploi, ou encore par la régularisation administrative du séjour sur le territoire français, la reconnaissance d'un handicap ou la demande d'une mesure de protection... Alors, le(s) référent(s) et l'équipe veillent à informer les personnes de leurs droits, à les accompagner dans l'accès et/ou le maintien de ces droits et à les orienter vers les partenaires compétents – et ce, quel que soit le domaine concerné.

Pour les personnes en difficultés face aux administrations, les professionnels peuvent être amenés à les accompagner physiquement pour les démarches à engager. Il peut également agir en relais avec les partenaires (avec le consentement de la personne).

Pour les personnes victimes de violences, l'accompagnement va également se traduire par une information aux femmes victimes concernant le cycle des violences, une écoute et un échange au quotidien pour aider à comprendre les mécanismes à l'œuvre et un appui dans l'analyse du comportement de l'auteur et la manière dont la personne va pouvoir s'en protéger.

Le support de projet personnalisé s'appelle « Mon parcours, mes espoirs, mes rêves ». Il a été réalisé avec la participation des équipes et des résidents en 2016. Il sera utilisé à compter du 1er décembre 2016.

Ce document sera le « fil rouge » du parcours de la personne aux CHRS. Il sera donné à la personne à son accueil, à Kastell Dour ou aux Ajoncs, et sera amendé au cours du séjour



par la personne elle-même, le référent de son dossier et le responsable de service intervention sociale. En cas d'admission aux Ajoncs suite à son séjour à kastell Dour, la personne conservera le même document afin qu'il y ait une continuité. Il se présente en un classeur composé de 16 onglets correspondant aux différentes dimensions de la situation sociale de la personne.

Sommaire du support de projet personnalisé :

- Mes relations aux autres dans le centre,
- Mes relations aux autres, avec mon entourage, ma famille
- Ma vie de couple et /ou sentimentale
- Mon ou mes enfants, leurs besoins,
- Les relations père - enfant(s),
- Ma santé,
- Mes habitudes de vie,
- Ma situation administrative,
- La citoyenneté,
- La gestion de mon budget,
- Ma situation au regard du logement,
- Mes moyens de transport,
- Ma situation au regard de l'emploi ou de la formation,
- Mon accès à la culture et aux loisirs,
- Ma situation judiciaire.





- L'accompagnement psychologique

La mission du psychologue est multiple et se décline tant auprès des résidents qu'avec les professionnels de l'équipe éducative, qu'en lien avec l'institution, sans oublier le travail de maillage avec les partenaires locaux.

#### Auprès des résidents :

La fonction du psychologue est centrée sur une écoute singulière permettant une verbalisation de la souffrance psychique. Pour cela, il lui est nécessaire de recueillir et d'identifier la demande de rencontre, fut-elle faite par un professionnel. Cette rencontre favorise la mise en mots et soutient la parole des personnes. Le psychologue assure un accompagnement psychologique individualisé, respectueux et sécurisant, en prenant soin de la subjectivité des personnes. Il veille à ce que chaque personne puisse bénéficier de réponses qui lui sont singulières. Et enfin il organise un cadre thérapeutique singulier à l'extérieur de la structure en adéquation avec la demande de chaque personne et dans une temporalité qui lui est adaptée.

Le psychologue est à l'écoute et accompagne les processus de séparations, de deuils d'une relation. Il propose un étayage narcissique, un soutien au travail d'autonomisation psychique, à la parentalité, au processus d'intégration du lien social. Cette offre peut également être faite à certains enfants, avec l'assentiment des parents, à l'initiative des personnes elles-mêmes et/ou des professionnels. Les enfants sont accompagnés dans une mise en mots de ce qu'ils ont vécu, de ce dont ils ont été témoins, de la situation de séparation de leurs parents, et/ou des raisons du changement brutal d'environnement, de leur présence au centre d'hébergement. Cette rencontre permet aussi un repérage des difficultés, des besoins de soutien, de réassurance de l'enfant, du ou des parents dans sa/leur fonction parentale, des liens familiaux. Ces entretiens peuvent également amener à une orientation vers des structures extérieures pour un accompagnement spécialisé et sur un plus long cours.



Malheureusement, le temps dont dispose le psychologue est insuffisant à l'heure actuelle pour répondre à l'ensemble des demandes et des besoins (8h45 par semaine). Ainsi, de nombreuses personnes ne peuvent bénéficier de cette opportunité pour elles-mêmes et/ou leur(s) enfant(s). Par un manque de temps dédié à cette mission, la temporalité accordée à la rencontre est également restreinte. Dans ce contexte, le psychologue honore prioritairement les rendez-vous pris par les travailleurs sociaux, et participe aux réunions de l'équipe éducative des Ajoncs afin d'y apporter son éclairage pour les autres situations.

L'absence d'un poste de psychologue dédié et financé pour les personnes reçues à Kastell Dour permet difficilement de proposer une rencontre dès l'hébergement en urgence qui soit propice à un échange sur les besoins d'orientation vers les structures partenaires ou les praticiens libéraux.

#### Auprès de l'équipe éducative :

Le psychologue est également à l'écoute des demandes des professionnels pour faire le point dans la situation d'un(e) résident(e) et/ou de ses enfants, pour discuter des opportunités de réajustements. Cela permet entre autres de travailler indirectement à l'accompagnement des personnes sans nécessairement les recevoir individuellement, notamment quand elles le refusent. Cette offre doit permettre aux professionnels de faire un pas de côté nécessaire à l'accompagnement au quotidien des résidents.

De la même façon, le psychologue a besoin de se soutenir de l'éclairage clinique, des observations quotidiennes des travailleurs sociaux afin de mettre en perspective les points d'achoppement des personnes pour les reprendre dans le cadre de l'entretien notamment. Pour cela, les échanges réguliers avec les membres de l'équipe éducative sont très précieux.

En revanche, soumis au respect du code de déontologie des psychologues, il ne transmet en aucun cas le contenu des entretiens et n'est délié de ces obligations uniquement dans le cadre d'un danger ou risque de danger concernant le résident, un enfant ou un tiers.



Que ce soit sur des temps plus informels, ou par sa présence en réunion d'équipe éducative, le psychologue participe à l'évaluation autant des ressources que des empêchements psychiques des résidents. C'est en ce sens qu'il peut contribuer à l'élaboration, à la mise en œuvre ainsi qu'à la possibilité d'appropriation des projets personnalisés par les résidents.

#### Au sein de l'institution :

Le psychologue contribue à l'élaboration du projet de service, à la rédaction du rapport de son activité et des projections. Il soutient les projets socio-culturels qui favorisent le maintien et la création de lien social. Il est attentif aux potentiels écarts entre les désirs et/ou les impasses des résidents et les attentes de l'institution. Il participe aux groupes de travail en apportant un regard clinique sur les projets des CHRS et en étant partie prenante des espaces de réflexion et de concertation avec l'institution. Il contribue à représenter l'AGEHB auprès des partenaires du réseau local.

#### Au sein du réseau de partenaires locaux :

Le psychologue établit le contact et entretient des relations étroites avec les psychologues des institutions partenaires (CMP, CMPP, Hôpital) et libéraux pour faciliter l'orientation des personnes. Pour cela, il favorise la tenue de rencontres partenariales afin de poursuivre le travail de réflexion entamé : comité de pilotage pour la création d'une consultation de clinique transculturelle à l'invitation de l'association Parentel, rencontres régulières avec les psychologues du CIDFF, d'Emergence, du commissariat et de l'Unité d'accueil des victimes (UAV) du CHRU de Brest. Il initie des projets de partenariat avec divers professionnels qui reçoivent les mêmes usagers et qui se trouvent démunis dans leur accompagnement par manque d'information, de connaissance et de maillage avec les services tels que les CHRS (projet envisagé avec les puéricultrices de PMI). Il participe à la formation de ses futurs collègues en accueillant des étudiants en formation de psychologie. Ainsi contribue-t-il à leur apprentissage de ce qu'est la clinique. Il peut intervenir à la demande de structures pour former, informer, travailler sur des thématiques



communes. Néanmoins, tout cela nécessite une disponibilité qu'un 0,25 ETP ne peut pas garantir actuellement. Le temps à y consacrer actuellement est donc très insuffisant.

- Le soutien à la parentalité

La Travailleuse en intervention sociale et familiale (TISF) et les équipes éducatives dans leur ensemble, interviennent au niveau de la relation parent-enfant. Ainsi, elles soutiennent, si nécessaire, les mères et les pères au niveau de l'hygiène, de l'alimentation, du rythme et des besoins de l'enfant ... Elles peuvent conseiller notamment les jeunes mères dans la préparation de repas plus adaptés aux bébés, afin de pallier aux petits pots et autres plats préparés, d'un coût élevé.

Régulièrement, des ateliers et animations sont également organisés en direction des enfants et des parents.

- L'accompagnement des enfants

Depuis 2013, les enfants accueillis sur les deux CHRS bénéficient d'espaces dédiés. En effet, une salle d'activité est destinée aux enfants de plus de 6 ans et équipée d'un baby-foot, d'une table de ping-pong, d'un jeu en bois confectionné par des adolescents accueillis et de tables et de chaises. Des jeux sont également à disposition. Une autre salle d'activité est destinée aux enfants de moins de 6 ans et équipée de jeux pour les enfants en bas âges : tapis, mini-structures, jeux et jouets. Il est demandé aux mamans d'y accompagner leurs enfants pour des activités en famille, dans un but éducatif de proximité parent-enfants. Des livres sont également à disposition.

Depuis 2014, les CHRS, développent également leurs compétences concernant l'accueil des enfants afin de leur accorder une place à part entière dans l'accompagnement. Les chefs de services et travailleurs sociaux des Ajoncs et de Kastell Dour ont ainsi suivi une formation de 5 jours sur le thème de « la place des enfants en structure d'hébergement »



avec Catherine Sellenet, professeur d'université en sciences de l'éducation à l'Université de Nantes, psychologue clinicienne et docteur en sociologie.

Des livrets d'accueil enfants (papier et film avec des Play mobiles) et adolescents (audio) ont aussi été créés et servent de supports de présentation et d'accompagnement.

Les travailleurs sociaux accueillent et accompagnent désormais les enfants sur des temps dédiés, individualisés et collectifs, avec le consentement des parents. Aux Ajoncs, la TISF est identifiée comme référente enfants. A Kastell Dour, plusieurs professionnels sont également mobilisés. Le conseil des enfants et le conseil des adolescents constituent notamment des temps forts et des projets sont régulièrement menés avec les adolescents. Les équipes se dotent et développent également de nouveaux outils d'évaluation et d'accompagnement en collaboration avec d'autres CHRS et associations spécialisées. Ces outils sont particulièrement adaptés pour favoriser l'expression. Cela peut les aider à mettre des mots sur ce qu'ils ont vécu et ce qu'ils ressentent. Cela est d'autant plus important lorsque ceux-ci ont été témoins ou victimes de violences conjugales ou intrafamiliales.

Cette dynamique se poursuivra à l'avenir. Une réflexion est notamment en cours quant à l'élaboration d'un support de projet personnalisé adapté aux enfants.

- L'accompagnement collectif

Les activités collectives mises en œuvre au sein des CHRS constituent un support à l'accompagnement complémentaire. Ainsi, outre le volet individuel, les travailleurs sociaux disposent de supports permettant de travailler le lien social, l'estime de soi et la réassurance, l'ouverture sur l'extérieur, l'inscription citoyenne.

Les activités mises en œuvre au sein des services, celles menées à l'extérieure et l'ensemble de tous les événements auxquels participent les bénéficiaires visent également



à rendre effectif le droit aux loisirs, à la culture. Et les partenariats avec le Quartz et la billetterie sociale du CCAS de Brest notamment, facilitent d'autant plus cette ouverture.

Ainsi, en cohérence avec les recommandations de l'ANESM, les personnes accueillies sont actrices au sein de leur environnement, jouissent du même droit que tout un chacun d'accéder à la culture, aux loisirs, aux sports. Notons que, pour ce public fragilisé, il est essentiel de s'inscrire dans ces activités car alors, elles peuvent reconstruire une estime de soi, une confiance en soi et une ouverture aux autres, souvent altérées par un passé douloureux.

En fonction de ses appétences, de son envie ou non de participer à des temps en groupe, les personnes peuvent s'inscrire dans telle ou telle activité, que ce soit les ateliers organisés par l'équipe ou des sorties extérieures et autres événementiels.

Également, l'environnement se veut être ressource pour les personnes accompagnées par la mise à disposition d'équipements collectifs. Ainsi, la cuisine et la salle à manger (utilisées prioritairement par les résidentes de kastell Dour), les salles d'activité, le point multimédia sont des lieux favorisant la vie collective et la création de lien social.

Les équipes veillent aussi à ce que les relations interpersonnelles soient riches d'entraide, de convivialité. Alors, l'expérience de l'un peut servir à l'autre, le besoin d'échanger avec une autre personne plutôt qu'un travailleur social est facilité par la proximité. Et les activités proposées, outre le fait de permettre aux personnes de s'initier, par exemple, à la cuisine, visent la convivialité, l'échange et l'ouverture aux autres.



<p>Les activités à destination des enfants</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les Racontines tous les vendredis soir</li><li>• Les comptines un mercredi sur 2, dans le cadre d'une convention avec la bibliothèque du quartier de Bellevue</li><li>• Les activités manuelles, le week-end ou pendant les vacances</li><li>• L'aide aux devoirs</li><li>• En fonction des moments de l'année, des projets spécifiques, des sorties (promenade en bord de mer, activités récréatives en famille par exemple)</li><li>• Les fêtes d'anniversaire</li><li>• Les activités sportives</li><li>• Les activités dans le cadre des jardins partagés du quartier</li><li>• Les sorties ou la participation à des événements sur Brest,</li><li>• Les promenades à pied ou à vélo (mise à disposition de vélos et poussettes)</li></ul>
--	---



Les activités à destination des adultes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les ateliers « informatique »</li><li>• Les ateliers « Cuisine »</li><li>• Les activités sportives</li><li>• Les « cinés débats »</li><li>• Les ateliers « Esthétique »</li><li>• L'organisation et la participation à des événements comme Noël, Halloween, la Chandeleur, la fête des anciens résidents (une fois par an, réunion de l'ensemble des anciens résidents des deux services – repas et animation – en janvier), la journée de Droits des enfants, les journées annuelles AGEHB</li></ul>
---	--

- La participation des personnes accueillies

Comme attendu par le législateur et préconisé dans de nombreuses recommandations, les services Kastell Dour et Les Ajoncs animent des modalités de participation à la vie institutionnelle pour les usagers. Inscrite dans la culture et l'histoire de ces CHRS depuis leur ouverture, les équipes aspirent à favoriser la parole, l'expression des personnes accueillies tant sur les modalités d'accueil, de fonctionnement des centres que sur la qualité de vie, les relations au sein de ces collectifs.





#### Le conseil de maison :

Un conseil de maison se tient une fois par semaine. Depuis septembre 2016, celui-ci est commun aux deux services, nombre de questions, d'informations ou de préoccupations étant partagées entre Kastell Dour et Les Ajoncs. En essai au dernier trimestre 2016, il fera l'objet d'une analyse début 2017 afin de conforter cette option ou de revenir à des conseils de maison séparés. Le conseil de maison constitue un espace privilégié pour transmettre des informations générales, pour réaliser un point sur les sorties ou encore échanger à propos des questions de fonctionnement. Des intervenants extérieurs peuvent être conviés pour présenter les services de différentes associations, ou organismes, ... Animés par la TISF, la monitrice éducatrice et la maîtresse de maison ces conseils de maison se veulent également être des temps d'échanges et de convivialité.

#### Le conseil des enfants :

Le conseil des enfants (4 à 10 ans) /conseil des adolescents est organisé conjointement entre les deux services – pendant chaque vacances scolaires. L'animation s'appuie sur un thème défini – l'élaboration d'un livret d'accueil pour les enfants par exemple. Ainsi, les enfants sont conviés à s'exprimer sur le droit des enfants, les relations dans le groupe, ... Également, ils peuvent faire des propositions d'activités.

#### Le conseil de la vie sociale :

Conformément à l'article L 311.6 du CASF et article D. 311.3 du CASF, Kastell Dour et Les Ajoncs ont institué un conseil de la vie sociale (CVS), commun aux deux services. Comme le prévoit la réglementation, les représentants des personnes accueillies représentent plus de la moitié du nombre total des membres du CVS. Il se réunit trois fois l'an.

Le CVS entend favoriser l'expression des personnes accueillies, tant sur le fonctionnement des services, comme par exemple l'utilisation des locaux collectifs, que sur le climat au sein des CHRS, et notamment la question de la sécurité. Il offre également aux personnes accueillies la possibilité d'intervenir au sujet du cadre de vie au niveau de la cité. En effet la présence de la mairesse adjointe de quartier permet de diriger les questions sur



l'environnement du centre et les prestations communautaires. Siège également au CVS, un membre du bureau de l'AGEHB, garants des valeurs associatives.

Les comptes rendus sont transmis à chaque personne hébergée.

Le livre d'or, la boîte à idées, le questionnaire de satisfaction, ...

Les services Kastell Dour et Les Ajoncs proposent plusieurs autres supports permettant de favoriser la participation et l'expression des personnes accueillies. Ainsi, Les Ajoncs ont mis en place un Livre d'Or : à disposition des personnes, il est laissé la possibilité aux résidentes de soumettre des commentaires et suggestions. Un Livre d'Or sera également mis en place prochainement à Kastell Dour.

Une boîte à idées commune aux deux services donne également la possibilité aux personnes accueillies de laisser des idées, propositions et commentaires. Ceux-ci peuvent ensuite être repris en conseil de maison, en conseil de la vie sociale ou en réunions de services.

Un panneau, situé à l'accueil, permet d'indiquer le planning des activités de la semaine au CHRS et à l'extérieur. Il permet également aux résidants de s'exprimer, d'afficher des messages, des commentaires, des dessins... ce support est notamment beaucoup utilisé par les enfants.

Enfin, un nouveau questionnaire de satisfaction a été élaboré en 2016. Il est remis aux personnes par la secrétaire avant leur départ. Celle-ci propose le soutien de la référente de dossier au cas où la personne éprouve quelques difficultés à le remplir. Cela permet de connaître leur sentiment sur le fonctionnement des services et l'accompagnement avec le recul de plusieurs semaines ou plusieurs mois passés au centre. Il conviendra que les services définissent des modalités de traitement et d'analyse adéquates de manière à faire de cet outil un support à l'expression et à l'amélioration du service rendu.



- La préparation au départ

L'accompagnement en fin de séjour se traduit par ;

- Une réassurance pour les personnes qui craignent la solitude ou l'isolement
- Une projection du devenir de la personne dans son avenir proche ou plus lointain
- Une préparation au savoir habiter si nécessaire
- Des conseils quant aux consommations énergétiques
- Une préparation au déménagement (visite du futur logement/hébergement, dossier CAF, dossier FSL, recherches de mobilier en lien avec Emmaüs, Un peu d'R, le secours catholique, ...),
- Un bilan de fin de séjour
- Un relais avec l'assistante de service sociale du conseil départemental du territoire où le ménage va s'installer, si le suivi social se poursuit
- Un soutien au déménagement des affaires personnelles

Les solutions à la sortie varient en fonction de la situation du ménage :

- pour les personnes qui ont les capacités de gestion budgétaire, l'accès au logement peut être envisagé dans le parc public ou le parc privé, ou en résidence sociale.
- Pour les personnes qui présentent des dettes importantes, ou un passif au niveau des bailleurs sociaux, une orientation vers un logement adapté peut être proposée (ex : logement ALT avec mesure ASLL), ou une mesure de soutien à la gestion budgétaire (ex : MASP) peut être mise en place pour sécuriser l'accès au logement.



- Pour les personnes qui auront des difficultés à vivre dans un logement autonome, une orientation en pension de famille peut être proposée dans le cadre de problématiques spécifiques.
- Les jeunes peuvent également être orientés en Foyer jeune travailleurs.
- Et, pour certaines personnes qui sont enceintes, quand la grossesse et/ou l'arrivée de l'enfant nécessite un soutien particulier, une orientation vers un centre maternel peut être préconisée.
- A kastell Dour, la personne peut être orientée en CHRS insertion si elle n'a pas la possibilité d'accéder à court terme au logement ou à l'une de ces autres solutions. Un relais entre kastell Dour et les ajoncs est pratiqué systématiquement, en présence de la personne en cas de passage d'un CHRS à l'autre.

### ***Les partenariats et coopérations engagées avec l'environnement***

Les coopérations initiées par les deux CHRS représentent un domaine particulièrement vaste en termes de partenariats mis en place. Cela traduit une réelle cohérence interne, ces coopérations plurielles participant toutes d'une volonté d'offrir un accompagnement global en interne, comme en externe, de façon à réunir les ressources les plus diverses pour que les personnes accueillies au sein de la structure puissent retrouver, à travers les points de repère ou d'appui construits avec elles, une autonomie réelle une fois sorties du dispositif.

Ainsi, les services entretiennent de nombreuses relations avec l'environnement extérieur, que ce soit au niveau institutionnel, ou de façon plus informelle, et parfois ponctuelle, afin de répondre au mieux aux besoins et aspirations des personnes accueillies.

Ainsi, il y a les partenaires de fait, tels que le Conseil Départemental, la Direction Départementale de la Cohésion sociale qui financent les services, le SIAO29 et la CASAL



(Brest métropole) qui coordonnent les orientations ou encore la ville de Brest et mairie de quartier de Bellevue.

A travers leurs services sociaux, le Centre Communal d'Action Sociale de la ville de Brest (dont le service accueil-évaluation, le réso Précarité, l'Atelier Recherche Logement/le service logement) et les Centres Départementaux d'Action Sociale et la Mission locale constituent également des partenaires réguliers. Ainsi, les personnes accueillies avaient généralement un suivi social déjà engagé avec l'un d'eux. Et parfois celui-ci peut se poursuivre en parallèle de l'admission en CHRS afin que le lien perdure et qu'à la sortie le relais se prenne plus facilement. Pour les jeunes accueillis la mission locale reste également référente concernant la démarche d'insertion professionnelle. Des collaborations existent par ailleurs avec l'UDAF et L'ATP dans le cadre de tutelles ou de curatelles, ainsi qu'avec la Caisse d'Allocations Familiales et la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, dans le champ de l'ouverture des droits notamment.

Dans le domaine plus spécifique du logement, Brest Métropole Habitat, le principal bailleur social de Brest Métropole est un partenaire important et attentif aux besoins spécifiques des usagers. L'Agence Immobilière à Vocation Sociale Alma est aussi régulièrement sollicitée, tout comme les FJT (dont Kerelie : accueil de familles monoparentales avec crèche), GP29 (service de l'AGEHB opérateur ASLL), les pensions de familles (dont la Maison Anatole et la Résidence TI LAOUEN également gérées par l'AGEHB) et les résidences sociales. Et, les services orientent les personnes vers l'ADIL et Emergence dans un rôle de conseil.

Des réunions régulières ont été instituées avec des interlocuteurs extérieurs à la structure. Des réunions existent ainsi avec la PMI et avec BMH. Le service est également en contact avec les autres lieux d'hébergement notamment dans le cadre du SIAO en commission territoriale et avec le CHRS Louis Guilloux qui assure avec les Ajoncs l'évaluation des demandes pour les familles et femmes victimes de violences. Des rencontres ont lieu avec le CDAS du secteur de Bellevue, quartier dans lequel est localisé le centre et un effort important continue à être consenti afin de bien connaître ce nouveau territoire d'intervention.



Les services entretiennent également des liens avec les acteurs dans le domaine de l'insertion et de la formation, notamment le plan local pour l'insertion et l'emploi (PLIE), le Pôle Emploi, la mission locale, SATO Intérim ou l'ABAAFE (cours de français).

Dans le domaine médical, paramédical ou médico-social, des contacts existent avec les médecins de ville, des associations spécialisées dans le domaine des soins, l'ADI (CSAPA), le service UAV qui accueille, au sein de l'hôpital, les victimes de violences, SOS médecins ou encore les cabinets infirmiers, la croix rouge (formation 1ers secours), ou l'association AIDES pour la prévention des MST. Les personnes sans ressources et/ou sans couverture sociale nécessitant des soins peuvent par ailleurs être orientées vers le point H, centre de santé géré par l'AGEHB. Les services participent également au staff Précarité, qui réunit les lieux d'accueil et d'hébergement et des professionnels de l'hôpital, afin d'évoquer des situations individuelles communes. Des rencontres hebdomadaires ont aussi été instituées avec certains partenaires et consolident ainsi l'accompagnement. Ainsi, les infirmiers psychiatriques du Cap Précarité rencontrent chaque semaine les travailleurs sociaux et les personnes accueillies qui le souhaitent.

Des liens existent aussi avec les autres acteurs accueillant des femmes victimes de violences tels que le CIDFF, d'autres gestionnaires de CHRS (ADALEA, ASFAD, Fondation Massé Trévidy...), le tribunal, le commissariat de police (notamment en collaboration avec la psychologue qui intervient en son sein), les accueils de jour spécialisés (L cause, accueil des victimes émergence) ou encore la ville de Brest (adjointe aux droits des femmes, CISP), la délégation départementale aux droits des femmes (DDCS), le CRAVS et la fédération solidarité femmes.

Dans le cadre de l'accompagnement des familles et des enfants, le sage-femme de la Protection Maternelle et infantile (PMI) assure au sein des services un suivi systématique des grossesses et du post natal. Des passages TISF peuvent également être prescrits pour un soutien à la parentalité à l'occasion d'une naissance ou pour apporter un soutien plus régulier pour des enfants plus âgés. Des collaborations existent aussi avec le REAPP du Finistère, La maison enchantée, l'association Enfance et Partage, la maison des adolescents, la maison du couple et de la famille, la maison des parents. Les services



peuvent également être amenés à travailler en lien avec les services de protection de l'enfance.

Par ailleurs, les personnes accueillies avec enfants peuvent bénéficier, si elles le souhaitent, d'un accompagnement en lien avec la garde et la scolarité de leur enfant. Ainsi, des contacts peuvent être réguliers avec les écoles et différents types d'accueils, crèches ou halte-garderie notamment. Le centre est également en contact avec le Dispositif de réussite éducative (DRE).

Des partenaires Caritatifs sont également sollicités dans le cadre de dépannages : un peu d'R, Emmaüs, le secours populaire, le secours catholiques, les restos du cœur, la Banque Alimentaire,...

Et de nombreuses coopérations sont développées autour de l'offre culturelle de la ville, dans le champ des loisirs, notamment avec la Maison des parents pour des activités et des temps informels, ou les bibliothèques, les maisons pour tous, le centre social, l'AFEV, les incroyables comestibles, etc.

Les services sont aussi en lien avec l'organisme de formation ITES et l'AGEHB est adhérente à la FNARS. Les services participent régulièrement à ses instances, telles que la commission hébergement/logement. Les professionnels et les personnes accueillies aux CHRS sont également régulièrement présents au Conseil Consultatif Régional des personnes accueillies (CCRPA).

Enfin, des liens étroits existent avec les autres services de l'AGEHB tels que le chantier d'insertion « Hygiène & Maintenance » qui intervient au quotidien aux CHRS, Le chantier d'insertion Solidarité Papier (recyclage) qui passe régulièrement au centre pour récupérer le papier qui est collecté par le personnel des services, ou encore les adhérents des Groupes d'entraide mutuelle « La boussole » et « Au petit Grain » qui ont participé à créer un livret d'accueil pour les enfants accueillis aux CHRS.

A l'avenir, de nouveaux conventionnements et partenariats seront à mettre en place afin de pérenniser des collaborations déjà à l'œuvre et d'en développer de nouvelles.



#### 4. LE RESPECT DES DROITS DES PERSONNES ACCUEILLIES

Le Code de l'action sociale et des familles établit la législation applicable en matière de droits des usagers accueillis dans l'ensemble des établissements sociaux et médico-sociaux.

Dans ce cadre, l'article L 115-1 du CASF prévoit que « La lutte contre la pauvreté et les exclusions (...) tend à garantir sur l'ensemble du territoire l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux dans les domaines de l'emploi, du logement, de la protection de la santé, de la justice, de l'éducation, de la formation et de la culture, de la protection de la famille et de l'enfance ».

La loi de 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions a ainsi donné pour principe « l'accès de tous aux droits de tous ». Dans ce cadre, le service public de l'hébergement et d'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées doit garantir l'accès effectif aux droits fondamentaux. Ce principe est repris dans la loi du 2 janvier 2002,

Les missions des CHRS sont menées dans le respect des droits fondamentaux des personnes.

##### ***Le respect des droits fondamentaux énoncés par la loi du 2 janvier 2002***

- Le respect de la dignité de la personne accueillie, de son intégrité, de sa vie privée et de son intimité (article L.311-3 CASF)

L'article 7 de la loi 2002.02 consacre les droits à la dignité et à l'intégrité.

La notion de dignité renvoie à l'idée que « quelque chose est dû à l'être humain du seul fait qu'il est humain » (Paul Ricoeur, philosophe français, 1913 - 2015) : une même dignité pour tous qui n'admet pas de degré, justifiant des actions particulières envers tout facteur de vulnérabilité (âge, pathologie ou handicap, situation sociale, ...). Ainsi, l'article 16 du





code civil prohibe toute atteinte à la dignité et prévoit que la seule constatation de l'atteinte à la vie privée ou à l'intimité ouvre droit à réparation. Ce droit peut être vu de manière extensive. Au sein des CHRS, le droit à l'image est un exemple d'extension. De même, le respect de la dignité de la personne accueillie peut se concrétiser par l'acquisition d'une certaine autonomie dans sa vie quotidienne lui permettant, par exemple, d'aller seule faire ses démarches.

La notion d'intégrité est l'idée de garder « entier », physiquement (respect de sa vie et de son corps) et moralement (dignité, vie privée, droit à l'image, ...). ainsi, l'article 16-3 du code civil prohibe toute atteinte à « l'intégrité physique » du corps humain, sauf si l'acte a une finalité médicale et sous réserve du recueil préalable de son consentement. Aux CHRS, cela se traduit notamment par la mise en œuvre de procédures de prévention et de gestion des principaux risques d'atteintes à l'intégrité physique et morale des personnes. Cela amène également les CHRS à promouvoir la bientraitance et à prévenir tout acte de maltraitance. La bientraitance est une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins.

La représentation des personnes accueillies par le personnel est l'un des aspects importants de ces droits. Pour qu'une personne en situation d'exclusion prenne conscience qu'elle a le droit d'être respectée, cela suppose qu'elle apprenne à se respecter. Cela passe par un travail de reconstruction de l'image de soi. Le droit des usagers au respect de leur vie privée et de leur intimité se traduit aussi par la possibilité d'être seul de temps en temps, de disposer d'un espace privé pour s'isoler, de gérer elle-même son argent...



- Le droit à la sécurité

Les établissements sociaux et médicaux sociaux, et donc les CHRS, ont une obligation de sécurité vis à vis des personnes qu'ils accueillent. Cette obligation est de deux ordres :

– d'une part, l'établissement doit assurer la protection de la personne vulnérable vis à vis d'elle même, lorsqu'elle ne dispose pas de suffisamment de discernement pour prendre conscience du ou des dangers auxquels elle s'expose. Aussi l'usager est-il informé des consignes de sécurité appliquées au sein de l'établissement.

– d'autre part, l'établissement doit assurer la sécurité de la personne vulnérable vis à vis d'autrui. Il peut s'agir de violences ou maltraitements entre usagers ou entre un usager et les professionnels. Pour prévenir cela, le personnel est informé de la législation en vigueur et sensibiliser aux droits des usagers, des procédures de prévention des maltraitements sont mises en place et la bientraitance est prônée à tous les niveaux. Concernant les conflits entre usagers, des procédures de gestion des conflits sont mises en œuvre et des sanctions peuvent être prononcés à l'encontre d'une personne, dans le respect du règlement, en cas d'acte nuisible à une autre personne accueillie.

- Le droit au libre choix des prestations

La personne accueillie, dans les CHRS est demandeuse de son séjour. De fait, son admission est le fruit de sa propre volonté. Dans le cadre de son accompagnement, la personne est actrice de son projet et prend ses propres décisions. Chaque fois que possible, plusieurs choix lui sont offerts. Elle est également libre d'exprimer tout désaccord, ou de quitter l'établissement si elle le souhaite.

- Le droit à un accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé (article L.311-3 CASF)

L'article L.311-9 CASF modifié par la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion prévoit la mise en place de projets personnalisés d'accompagnement.



Ainsi, en CHRS, un contrat de séjour est proposé à tout adulte entrant, à défaut de signature, un document individuel de prise en charge (DIPC) est établi. Ce contrat de séjour donne lieu à l'élaboration d'un projet personnalisé à partir des objectifs définis par la personne en concertation avec le CHRS. Ce projet est mené dans le cadre d'un accompagnement social global qui prend en compte la totalité des besoins de la personne.

La personne accueillie est en mesure, grâce à une information claire, de donner son accord concernant cet accompagnement, accord qu'elle peut retirer à tout moment. La personne accueillie est détentrice et actrice de son projet auquel elle participe directement.

Un accompagnement de qualité (article L.312-8 CASF, article D.312-198 à D.312-205 CASF4) se traduit d'abord par la personnalisation de l'arrivée au sein de l'établissement, l'annonce de l'arrivée, l'association de tous les personnels concernés à la préparation de l'accueil et l'implication des autres résidents dans cet accueil. Cela se concrétise notamment par la remise du livret d'accueil et l'identification d'un professionnel qui sera l'interlocuteur privilégié de la personne, son référent.

- Le droit à la confidentialité

La loi du n°2014-873 du 4 août 2014 relative à l'égalité réelle entre les femmes et les hommes a modifié l'article 38 de code de l'action sociale et des familles.

Les personnels des centres d'hébergement et de réinsertion sociale sont tenus au secret professionnel dans les conditions prévues aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal. Par dérogation au même article 226-13, ils peuvent échanger entre eux les informations confidentielles dont ils disposent et qui sont strictement nécessaire à la prise de décision.

Les personnes accueillies sont informées que les éléments nécessaires à leur accompagnement peuvent être partagés au sein de l'équipe éducative du CHRS qui les héberge. Leur accord est sollicité.



Elles sont également associées aux échanges écrits ou oraux qui les concernent, internes ou externes à l'établissement. Leur consentement éclairé est sollicité avant toute communication.

La personne accueillie est propriétaire des informations la concernant ; les professionnels en sont les dépositaires.

- Le droit à l'information

Les personnes accueillies peuvent accéder à leur dossier social.

Afin de garantir l'exercice effectif de ses droits, l'article L311-4 du CASF prévoit également que lui soit remis un livret d'accueil, la charte des droits et libertés, le règlement de fonctionnement de l'établissement ainsi qu'un règlement de fonctionnement et un contrat de séjour. A cet égard, l'arrêté du 8 septembre 2003, établit la charte des droits et libertés de la personne accueillie, les articles R311-33 à R311-37 du CASF précisent ce que doit indiquer le règlement de fonctionnement et l'article D311-0-1 précise ce que doit comporter le contrat de séjour. Quant au livret d'accueil, la circulaire n°138 DGAS du 24 mars 2004 est venue préciser son contenu et son utilisation.

Ces outils ont pour vocation de les informer sur leurs droits fondamentaux et les voies de recours en cas de litige avec l'établissement. Les personnes accueillies sont également informées de la possibilité qui leur est donnée par l'article L311-5 du CASF de faire appel à une personne qualifiée en vue de les aider à faire valoir leurs droits. Ces outils sont présentés et expliqués aux personnes, notamment étrangères. Pour le moment, ils n'existent qu'en langue française. Néanmoins, les services ont pour projet de les traduire prochainement en langue anglaise. Les équipes ont suivi au 2ème semestre 2016 une formation en anglais, appliquée à l'accueil et à l'accompagnement des personnes aux CHRS.



- Le droit à l'expression et à la participation

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a consacré la reconnaissance des droits des personnes accueillies à l'expression et à la participation. Ainsi, les personnes accueillies aux CHRS participent directement à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement les concernant. La parole des usagers individuelle et collective est prise en compte par tout moyen approprié : conseils de la vie sociale, groupes de parole, projets, conseil de maison, questionnaire de satisfaction. un représentant des personnes accueillies est également présent lors des instances représentatives de l'association, avec une voix consultative au Conseil d'Administration et à l'Assemblée Générale de l'AGEHB.

La participation des usagers est également un élément essentiel dans le cadre de l'évaluation interne et externe.

- Le droit à une vie familiale (article L.311-9 CASF2) :

La personne accueillie en CHRS bénéficie d'un droit à une vie familiale. A cette fin, les locaux permettent l'accueil de familles selon leur composition familiale. Il n'y a pas de séparation des membres d'un même ménage dans le cadre de l'hébergement. Dans ce but, chaque projet d'accueil, d'hébergement et d'insertion des personnes est en correspondance avec les besoins en accueil et la composition familiale.

Le parent non accueilli, le père dans le cadre de l'accueil de femmes victimes de violences, est informé du lieu de résidence de ses enfants. En effet, chaque parent qui arrive dans l'établissement avec son ou ses enfants est informé de la nécessité légale de le faire.



### **Le respect de ces droits dans le cadre des pratiques mises en œuvre au CHRS**

Afin d'être toujours respectueux des droits des personnes, les CHRS réinterrogent régulièrement leurs pratiques, notamment en ce qui concerne l'égalité de traitement et de considération apportés aux personnes. Les CHRS veillent ainsi :

- au respect du principe d'égalité en matière de conditions d'accompagnement,
- à l'application du principe général de non-discrimination,
- au respect de la laïcité,
- à l'accessibilité des services aux personnes en situation de handicap,
- à l'équité en matière de participation financière aux frais de séjour
- à appliquer un même règlement pour tous

Chaque membre du personnel du centre d'hébergement est concerné par l'exercice effectif des droits, dans sa pratique et dans la discipline qui est la sienne (accueil, social, pédagogique, artistique, de loisirs). Ils sont formés et sensibilisés aux droits fondamentaux afin de les mettre en œuvre dans leurs pratiques au sein des CHRS,

Le respect des droits des personnes se traduit également par des conditions d'accueil respectant les libertés et les garanties accordées à tous les citoyens :

- liberté d'aller et de venir ;
- droit à des conditions matérielles d'accueil dignes et confortables ;
- droit à l'intimité et à un espace privé ;
- droit à la sécurité ;



- droit à une vie familiale (principe de non séparation des familles et prise en compte des besoins spécifiques des parents et des enfants),
- droit à une domiciliation,
- droit à une vie personnelle et reconnaissance du couple et de la sexualité.

Ainsi, les règles de fonctionnement des CHRS respectent et encouragent l'autonomie des personnes accueillies, particulièrement en ce qui concerne les règles d'entrée-sortie, les horaires, les déplacements, les visites, la garde des enfants et l'usage des biens personnels...

Le fait que le centre d'hébergement affirme le droit des personnes accueillies à la dignité, au respect de leur vie privée et de leur intimité, se concrétise de différentes manières au-delà des dispositions prévues par la loi, notamment par l'intimité de l'accompagnement social personnalisé, par la façon de parler, de ne pas infantiliser, de frapper à la porte de l'appartement avant d'entrer, de respecter le courrier reçu, de ne pas l'ouvrir et de le remettre dans une boîte aux lettres personnelle,...

Le respect des règles de vie collective par tous est également une condition sine qua non au respect des droits de chacun. Dans cette mesure, les CHRS ont élaboré un règlement de fonctionnement commun et transparent, validé par les pouvoirs publics, remis et discuté avec chaque personne accueillie. Celui-ci est le premier support utilisé par les CHRS pour donner un cadre et des règles de vie communes afin de favoriser le respect des droits et libertés de chacun et prévoir les modalités d'action en cas de non respect de celles-ci.

Ce règlement doit garantir le respect des droits fondamentaux pour chacun. Ainsi, il est important de noter que dans certains cas, l'application d'un droit fondamental pour une première personne pourrait venir en contradiction avec le respect d'un autre pour une deuxième personne. Le règlement tient compte de ce fait. Par exemple, pour garantir des conditions d'hygiène adaptées, le règlement prévoit que les animaux ne sont pas acceptés dans le centre. De même, pour garantir la sécurité des personnes, il n'est pas



admis d'accueillir des personnes extérieures dans les chambres et appartements du centre.

Dans ces cas là, une autre solution est alors proposée. Concernant les animaux, une solution est recherchée de concert pour permettre à la personne de faire garder son animal sur l'extérieur. Concernant l'accueil de personnes extérieures, deux salles de visites sont mises à disposition.

Le règlement prévoit enfin, les moyens de médiation et de recours, en cas de litige. Cette procédure est inscrite au contrat de séjour et lue et expliquée lors de sa signature. La signature du contrat de séjour marque l'engagement de la personne à respecter le règlement et à être actrice de son projet.

### ***L'appui aux personnes accueillies pour l'établissement de leurs droits***

L'article R345-4 du CASF précise que « Le CHRS fournit sans délai son appui aux personnes accueillies pour l'établissement de leurs droits sociaux, en particulier en matière de ressources et de couverture médicale ».

Les travailleurs sociaux des CHRS informent ainsi les personnes accueillies de leurs droits et les orientent vers les services compétents quels que soient les droits à faire valoir, ainsi que vers les services compétents en cas de nécessité de recours à la justice.

Il s'agit notamment :

- d'accompagner la personne à la prise de conscience de ses droits et à mobiliser sa capacité à les exercer,
- d'expliquer les démarches liées à l'état civil et à la citoyenneté,
- d'apporter un appui à une demande de titre de séjour ou d'acquisition de la nationalité française, si tel est son choix,





- d'informer sur la couverture médicale,
- d'aider au remplissage des dossiers administratifs, d'inscription, formulaires, etc.
- d'accompagner physiquement à des rendez-vous (médicaux, administratifs, etc.)
- d'orienter vers les services compétents en cas de manquement manifeste aux droits et libertés individuelles,

Les travailleurs sociaux des CHRS peuvent notamment accompagner les personnes dans l'exercice de leurs droits dans le cadre familial, d'une séparation, d'un divorce, des droits d'hébergement et de visite,....



## 5. LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

### **La bientraitance**

La bientraitance, la bienveillance, la gentillesse et la convivialité sont à l'œuvre dans tous les échanges, que ce soit en entretien individuel ou lors de moments plus informels – le souci des professionnels étant que les personnes accueillies puissent se poser, se ressourcer dans un environnement bienveillant. Pour ce faire, outre des modalités et postures dans l'échange qui se veulent conviviales, les professionnels s'adaptent aux uns et aux autres. Par exemple, les entretiens individuels peuvent se faire dans le logement de la personne, si celle-ci se sent plus à l'aise, plus en confiance pour échanger avec le travailleur social.

Fondée sur le principe de laïcité et de respect, la posture de chaque professionnel est construite de manière à permettre à la personne de s'exprimer sans appréhension, de livrer ses craintes et ses désirs, de se projeter dans un avenir qu'elle aura souhaité et pour lequel elle sait pouvoir compter sur l'aide et le soutien des professionnels. Valorisée dans ses compétences et savoir-faire, la personne accueillie est soutenue dans son autonomie.

Pour offrir une équité à l'ensemble des personnes accueillies, quelque soit leur religion ou leur croyance, il a été institué que le règlement de fonctionnement des CHRS est la base de référence pour toute demande. Aucune infraction n'est acceptée, afin de permettre à chacun de connaître les limites de l'acceptabilité.

### **Le respect de la parole confiée**

Au-delà de l'aspect législatif et réglementaire en la matière, les équipes des Ajoncs et de Kastell Dour entendent également respecter la personne à travers la parole qu'elle confie lors de son séjour. Parce qu'elle se sent en confiance, parce qu'elle a besoin d'une parole libératrice, la personne accueillie parle de son parcours de vie, de ses projets, ... ce qui constitue son intimité. Alors, le professionnel s'engage à préserver cette parole et ne divulguer à l'équipe, aux partenaires qu'une information utile et nécessaire, et toujours avec le consentement de la personne accueillie.



## 6. LA PREVENTION ET LA GESTION DES RISQUES

### ***La prévention des risques professionnels***

La prévention des risques professionnels recouvre l'ensemble des dispositions mises en œuvre pour préserver la santé et la sécurité des salariés, améliorer les conditions de travail et tendre au bien-être au travail.

L'AGEHB et les CHRS Les Ajoncs et Kastell dour mettent ainsi en œuvre un certain nombre de dispositions à ces fins. L'une de ces dispositions est l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des salariés. Il s'agit d'une obligation applicable depuis le 31 décembre 1992

Ainsi, un document unique sur l'évaluation des risques pour la Santé et la sécurité des salariés a été élaboré en 2015 et décline les risques auxquels sont confrontés ou peuvent être confrontés les salariés des services. Ces risques ont été identifiés par les équipes dans le cadre de l'évaluation menée préalablement à l'élaboration du document.

A partir de là, pour l'association et les services, il s'agit alors de :

- mettre en place des mesures de prévention pour éviter les risques évitables
- modifier les fonctionnements générateurs de risques pour supprimer ou minimiser ces risques
- développer des modes d'actions de manière à gérer les risques qui ne peuvent pas être évités

En termes de prévention, les services veillent notamment à la bonne conception des postes de travail, à mettre en œuvre une organisation et des conditions de travail adaptées et un management respectueux des salariés, à favoriser des relations sociales de qualité et à lutter contre toute forme de harcèlement.



Des professionnels ont également pu suivre une Formation à la prévention des risques psychosociaux. Celle-ci sera à renouveler les prochaines années afin que d'autres puissent en bénéficier.

De même, lorsqu'un mode de fonctionnement génère des risques préjudiciables aux salariés, des solutions sont recherchées pour trouver un autre mode de fonctionnement ou minimiser les risques encourus.

Les professionnels participent également à des séances d'analyse de pratiques 8 fois par an. Ces séances sont animées par un intervenant extérieur (psychologue). L'ensemble des travailleurs sociaux peut y participer. Des séances d'analyse de pratique sont également proposées pour le personnel administratif. Les responsables de service disposent aussi d'un espace d'échanges et d'analyse, espace animé par un intervenant extérieur spécialisé en Ressources Humaines, et qui se tient à raison d'une fois par trimestre. Ces temps permettent d'analyser collectivement des situations passées ou en cours et de mieux y répondre, en minimisant les risques pour soi-même et pour les autres.

Un Protocole violence (vadémécum) avait également été élaboré par l'association il y a plusieurs années. Il est toujours d'usage et prévoit notamment que les salariés puissent informer la direction et le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) de toute agression subie (fiche signalement d'agression) ou de tout incident survenu (fiche incident).

Composé notamment de membres du personnel, d'un chef de service et du directeur de l'association, le CHSCT a pour mission de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail. Pour cela, le CHSCT analyse notamment les éléments qui lui ont été remontés pour que les risques identifiés soient pris en compte et que des mesures de prévention soient définies.

Enfin, des procédures sont mises en place de manière à prévoir la manière dont les risques doivent être gérés lorsqu'ils surviennent.



### **La prévention des risques pour la population accueillie**

La prévention des risques pour la population accueillie comporte différentes dimensions telles que la prévention de la maltraitance, l'identification des risques et la prévention des événements indésirables et l'organisation de la réponse à apporter aux crises difficilement évitables.

Concernant la prévention de la maltraitance, les services prévoient les modalités de gestion des conflits entre usagers et services, traitent et analysent les plaintes des usagers et mettent en place des procédures sur les conduites à tenir en cas de maltraitance.

La prévention des événements indésirables est organisée. 5 étapes sont prévues dans ce cadre :

- Identification des risques et événements susceptibles de se produire pour mettre en œuvre des mesures de prévention,
- Analyse de manière formalisée des actes, processus et pratiques à risque afin de prévoir la survenue de risques potentiels, de mieux les gérer et de prévenir les risques évitables (services et CHSCT),
- Partage l'information concernant l'ensemble des risques identifiés,
- Recueil et analyse des événements indésirables survenus à partir des fiches « incident », des fiches signalement d'agression, et des fiche événements indésirables transmise à la DDCS dans le cadre du protocole à l'œuvre dans le département,
- Mise en œuvre d'actions d'amélioration à partir de cette analyse des événements indésirables.

La réponse à apporter aux crises difficilement évitables est également travaillée :

- Mémos rassemblant les informations utiles (liste de n° tél, conduite à tenir),



- Plans d'urgence pour faire face à des risques exceptionnels (incendie, canicule, grand froid, maladies infectieuses...),
- Analyses des crises passées et mise en place de mesures préventives pour éviter qu'elles se renouvellent.

Ainsi, les dispositions suivantes sont notamment prises par les services en terme de prévention incendie et de réponse aux urgences médicales :

- Bâtiments et équipements aux normes de sécurité en vigueur,
- Équipements de sécurité incendie réglementaires, couvertures anti-feu dans les appartements,
- Consignes de sécurité incendie et d'évacuation,
- Formations du personnel à la sécurité incendie et aux premiers secours,
- Exercices incendie,
- Initiation des résidents aux gestes qui sauvent,
- Défibrillateur à disposition dans le hall d'accueil.

Et des dispositions sont prises pour prévenir la propagation des épidémies et les risques existants en cas de canicule (affichage des mesures préventives à suivre par les personnes, mise à disposition de ventilateurs et de bouteilles d'eau, vigilance particulière apportée aux personnes vulnérables : femmes enceintes, enfants en bas-âge, personne âgées ou en situation de handicap...).

Concernant la sécurité des personnes vis-à-vis de l'extérieur, il est également prévu que les visiteurs ne soient pas autorisés à accéder aux étages, là où se trouvent les appartements. Ils doivent ainsi se présenter devant la porte principale disposant d'un digicode et dès lors



se présenter. Un veilleur de nuit assure également la sécurité des biens et des personnes la nuit. Ces principes sont nécessaires à la sécurité de tous.

En complément de ces différentes dispositions, une formation des professionnels à la gestion des risques en CHRS serait notamment à mettre en place dans les années qui viennent, tout comme le fait de consacrer chaque année une réunion de service à la gestion des risques

Il est enfin nécessaire de mettre en place un dispositif d'évaluation de la gestion des risques dans une perspective d'amélioration continue.



## 7. L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS

### ***La démarche d'évaluation interne 2006-2013***

Au sein de l'association, la démarche d'évaluation interne a débuté dès 2006, lorsque l'élaboration de référentiels d'évaluation interne a été programmée. Le lancement de la démarche s'est fait au niveau associatif, englobant les différentes parties prenantes de celle-ci (salariés et administrateurs). Et c'est en 2009 que voient le jour les référentiels élaborés par les CHRS.

À partir de 2010, ces référentiels sont soumis aux acteurs associatifs qui sont appelés à les renseigner, la période jusqu'en 2013 ayant été consacrée à ce travail. En parallèle, est mise en place la commission d'évaluation interne qui se réunit pour la première fois en janvier 2010 et se rassemblera une cinquantaine de fois jusqu'à la fin de la phase de recueil de données et de construction du plan d'action.

Notons que les personnes accueillies sont sollicitées afin de donner leur avis sur les modalités d'association des résidents et usagers à la démarche. Ainsi, une consultation spécifique est menée avec les représentants des bénéficiaires. Un questionnaire élaboré à l'issue de cette consultation est ensuite soumis aux usagers des différentes unités, dont le CHRS Kastell Dour et le CHRS Les Ajoncs.

Des plans d'action et d'amélioration sont issus de cette démarche.

### ***La démarche d'évaluation externe menée en 2014***

En 2014, l'AGEHB a ensuite fait appel au cabinet DCFE pour mener une évaluation externe des CHRS, notamment. Obligatoire et complémentaire à la démarche d'évaluation interne, l'évaluation externe consiste, pour l'intervenant extérieur, en un audit visant à vérifier la conformité des services et ses obligations réglementaires et à élaborer des propositions et préconisations sur des aspects stratégiques et des éléments plus directement opérationnels, en formulant des priorités au regard de critères explicites.

Cette démarche est venue compléter celle réalisée en interne.





### ***La mise en œuvre des plans d'action***

En 2015 et 2016, les services se sont appuyés sur les plans d'action issus des démarches d'évaluation interne et externe pour améliorer les services rendus. Les services poursuivront la mise en œuvre de ces plans d'actions en 2017 et après.

### ***La mise en place d'une démarche d'évaluation et d'amélioration continue***

L'objectif à terme est de mettre en place des procédures d'évaluation et d'amélioration continue tenant compte des recommandations de l'ANESM.



## 8. CONCLUSION & PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION

Ce projet de service a été réfléchi à la suite de la démarche d'évaluation externe et en partant de l'appropriation des résultats de cette démarche. Ainsi, la visée de ce projet est bien de stabiliser le fonctionnement des services en vue d'un fonctionnement pérenne et de prestations de qualité.

Également, tous les acteurs ayant participé à cette réflexion ont eu comme constante préoccupation la mise en place d'actions permettant de prévenir les risques professionnels (charge émotionnelle, conditions de travail, etc.). Gageons que ce projet de service participera d'une sérénité de travail et au travail pérenne.

Dès lors, les équipes des deux services ayant participé à l'élaboration de ce projet de service ont retenu les perspectives d'amélioration suivantes, pour les cinq années à venir :

- Concernant le process Projet Personnalisé, il s'agit de l'améliorer afin de mieux circonscrire l'évolution des situations, de favoriser la participation du bénéficiaire et de lui permettre d'être le premier acteur de son projet personnalisé – tant sur la forme que sur la procédure, la démarche ; Cela a déjà fait l'objet d'un travail commun appuyé par le CREAL de Bretagne et a conduit à l'élaboration d'un nouveau support partagé « fil rouge ». Celui-ci sera mise en œuvre à partir de décembre 2016.
- Concernant l'accompagnement des familles et des enfants, et plus particulièrement la prise en charge des enfants lors de l'accueil, il conviendrait de consolider la mise en place d'un référent pour les enfants (1 référent enfant pour l'accueil), de poursuivre les échanges de pratiques avec d'autres CHRS de la région et de développer de nouveaux outils ;
- Concernant l'accompagnement psychologique des personnes, les besoins en termes d'entretiens s'avèrent en augmentation constante. Le temps de psychologue (0,25 ETP) a été défini lorsque le CHRS a été créé en 1983. Or, le nombre de personnes accueillies a considérablement augmenté depuis et les résidents des CHRS sont nombreux à solliciter un soutien psychologique. Aussi le projet est de convaincre de la



pertinence d'augmenter d'un quart temps cette prestation afin de donner aux personnes accueillies les moyens de travailler sur leur souffrance ou leur mal être ;

- Concernant les coopérations engagées avec l'environnement, de nouveaux conventionnements et partenariats sont à étudier afin de pérenniser des collaborations déjà à l'œuvre et d'en développer de nouvelles dans le cadre de l'accompagnement des résidents (ex : services d'addictologie, centre social,...) ;
- Concernant les livrets d'accueil, la charte des droits et libertés, le règlement de fonctionnement et les contrats de séjour, les services ont pour projet de les traduire prochainement en langue anglaise.
- Concernant le conseil de maison, il convient de réfléchir à sa finalité et son contenu, ainsi qu'à la participation des personnes (élaboration d'ordres du jour, échanges sur un thème choisi au préalable...) ;
- Le conseil de la vie sociale a lieu trois fois par an ;
- En matière d'expression des résidents, le questionnaire de satisfaction a été retravaillé, son utilisation est à consolider et les procédures d'analyse et de prise en compte sont à construire et à mettre en œuvre ;
- Quant aux animations et activités mises en place, les services constatent qu'il est difficile de faire adhérer les personnes aux animations/activités dans le long terme ; alors, une réflexion sur ce point est à engager ;
- Concernant les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM, il convient de poursuivre le processus d'appropriation par les services des dernières publications relatives à la prise en compte de la santé physique et psychique des personnes (mars 2016), au repérage et à l'accompagnement des situations de ruptures (juin 2015) et à l'évaluation interne des établissements et services de l'inclusion sociale (juillet 2015) ;



- Concernant la qualité des prestations, les CHRS souhaitent mettre en place une des dispositifs d'évaluation afin de mettre en œuvre une dynamique d'amélioration continue.
- Concernant la gestion des risques et la bientraitance, les services poursuivront leurs démarches, avec le souci de les formaliser davantage. Des formations à la gestion des risques, à la gestion des conflits et à la prévention des risques psychosociaux sont à organiser. Les formations aux 1ers secours et à la sécurité incendie seront également à renouveler régulièrement,
- Concernant l'élaboration du prochain projet de service, les CHRS souhaitent consacrer un temps à la réflexion sur les éléments interrogeant le projet à l'ordre du jour de réunions d'organisation et créer un cahier de réflexion visant à l'enrichir. Il s'agit également de formaliser et mettre en œuvre le processus d'adaptation du projet de service aux besoins repérés.