

PROJET D'ÉTABLISSEMENT

2007 - 2012

CHRS ESPOIR

132 rue de Soultz

MULHOUSE

Les ambitions du projet d'établissement

Le présent projet d'établissement a pour objet de décrire l'ensemble des références, des actions, des modalités d'organisation et des engagements pour l'avenir du centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) Espoir.

Il est structuré par le cadre juridique et les missions dans lesquels s'inscrit le CHRS.

Il permet de décliner les principes d'accueil des personnes, les références d'intervention, des prestations proposées et des modalités d'actions.

Il permet à chacun de situer son rôle, dans un ensemble organisé et cohérent.

Il situe l'établissement dans son contexte, prenant en compte la dimension partenariale et sa dynamique de communication.

Il permet d'explicitier et de formaliser des perspectives pour l'avenir, en identifiant des axes et des objectifs de progrès, associés à de nouveaux modes d'actions.

Ce projet a été élaboré à partir de rencontres de travail avec l'ensemble de l'équipe éducative. Une première écriture support a été faite en 2006. Nous avons bénéficié d'un financement dans le cadre des projets innovants DGAS – FNARS POUR approfondir notre réflexion avec un intervenant extérieur. Nous avons choisi le Centre Régional pour l'Etude et l'Action en faveur des personnes Inadaptées (CREAI Alsace).

Nous avons défini collectivement les axes de progrès.

L'actualisation du projet d'établissement s'est imposée à nous pour plusieurs raisons :

- **Le regroupement de deux CHRS**

Jusqu'au 31 décembre 2005, l'association Espoir Mulhouse gérait deux CHRS,

- l'un accueillant des hommes isolés,
- l'autre accueillant des familles avec enfants.

A partir du 1 janvier 2006 les deux structures ont fusionné.

- **La transformation des places d'hébergement d'urgence en places d'hébergement temporaire d'insertion rattachées au CHRS**

L'association avait, depuis de longues années, créé des places pour l'hébergement d'urgence. La démarche d'accompagnement était spécifique, basée sur l'hébergement, l'évaluation sociale et l'orientation. En avril 2007, le Plan d'Amélioration des Réponses en faveur des Sans Abri (PARSA) a permis la transformation de 24 places d'urgence en place CHRS.

- **La définition des axes de progrès**

Nous avons aujourd'hui un CHRS de 89 places. C'est l'accueil de nouveaux publics, une nouvelle organisation, une équipe éducative renforcée, des priorités d'actions à définir.

- **L'évaluation**

Une démarche d'évaluation est en cours. Elle se fait dans le cadre de la coordination Accueil, Hébergement, Insertion. Elle est animée par la DDASS et la FNARS Alsace. Tous les CHRS du département suivront une méthodologie déterminée par un groupe de pilotage.

1. Le CONTEXTE de réalisation des missions de CHRS

Le CHRS Espoir aide les personnes (*nommées « usagers » ou « résidents » dans le document*) à accéder ou à retrouver leur autonomie personnelle et sociale. Le CHRS est avant tout un lieu d'accueil, d'accompagnement vers l'insertion, accompagnement qui se réalise sur la base d'une proposition d'hébergement diversifiée.

La prise en charge des usagers est contractualisée par :

- le contrat de séjour et le contrat d'hébergement : ils précisent les objectifs du séjour et les moyens mis en place pour les atteindre, les modalités d'hébergement.
- Le contrat d'accompagnement. Il est basé sur la demande des résidents, les capacités réciproques pour sa réalisation, la réalité de l'environnement

1.1. L'association Espoir Mulhouse

Un groupe de personnes issues de plusieurs associations souhaitent apporter des réponses concrètes à l'exclusion et à la précarité. Ils créent en 1970 l'association Espoir. La vocation de l'association est "*d'assurer, dans un esprit de respect et de promotion humaine, un hébergement provisoire, des moyens matériels de première nécessité et un accompagnement social, à toute personne ou famille en situation de grande difficulté sociale, afin de lui permettre d'acquérir l'autonomie nécessaire à sa réinsertion dans la société*".

Le premier CHRS naît en 1972. Il accueillera des hommes. En 1978, la ville de Mulhouse propose à l'association la gestion d'un accueil pour les femmes. Le foyer des femmes battues est installé dans un préfabriqué à Mulhouse-Bourzwiller.

En 1980, l'association décide de professionnaliser davantage ses équipes. Les premiers projets d'établissement se construisent.

En 1987, le CHRS s'ouvre sur l'accueil des couples avec enfants. Il devient " CHRS femmes-familles ". L'accueil des femmes victimes de violences reste toutefois majoritaire.

Dans le même temps, l'association s'engage dans les actions liées à l'accueil d'urgence pour les hommes isolés et pour les familles.

Pour répondre à la difficulté de sortie des résidents, l'association développe en 1991 les premières actions individuelles et collectives d'accompagnement social lié au logement.

En 1999, l'association Espoir Mulhouse ouvre un premier dispositif pour l'accueil et l'hébergement des étrangers demandeurs d'asile.

En 2003, sur la proposition du Conseil Général, un service d'accompagnement à la parentalité se crée. Il exerce des assistances éducatives administratives.

En 2006, les deux CHRS de l'association ESPOIR se sont regroupés en un établissement unique accueillant tous publics.

En 2007, l'association intègre un lieu d'écoute pour auteur de violences intrafamiliales et développe de la médiation familiale pour les familles en assistance éducative.

1.2. Le projet associatif

Celui-ci énonce des principes, des valeurs en définissant une institution, une image. Il accorde un sens à la mission et à l'action, il entretient des croyances communes, un sentiment d'appartenance. Il est générateur de vie et dynamisme, il est porteur de changement social.

Extraits du projet associatif

« L'association Espoir de Mulhouse affirme que toute personne a potentiellement capacité à se développer, à faire valoir ses droits, à assurer ses devoirs... La personne exprime sa demande préalablement à toute action. Elle détermine elle-même son évolution avec les moyens qui lui sont donnés... Les valeurs qui sous-tendent l'association Espoir sont :

- l'accompagnement personnalisé*
- la responsabilisation*
- l'accès au droit commun*
- l'accès à l'autonomie.*

L'association Espoir s'engage à mener toute action dans le respect et la dignité des personnes accueillies... Elle s'oblige à mettre en œuvre des moyens qui assurent la qualité du travail, des relations, et du cadre de vie, sans contraindre une personne ou une famille à bénéficier des prestations de ses services... Elle assure une mission d'utilité sociale, par convention ou agrément avec l'Etat, les collectivités territoriales. »

1.3. Le cadre règlementaire

Peuvent être accueillies dans les centres d'hébergement et de réinsertion sociale, à leur demande, les personnes " dont les ressources sont insuffisantes, qui éprouvent des difficultés pour reprendre ou mener une vie normale, notamment en raison du manque, ou des conditions défectueuses, de logement et qui ont besoin d'un soutien matériel et psychologique et, le cas échéant, d'une action éducative temporaire ". Décret N° 76-526 du 15 Juin 1976 et circulaire du même jour.

La loi d'orientation de 1998 : *La lutte contre les exclusions est un impératif national fondé sur le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains et une priorité de l'ensemble des politiques publiques de la nation.*

Le décret du 3 Juillet 2001 : La convention passée entre l'Etat et l'organisme du CHRS définit la nature et les conditions de mise en œuvre des missions assurées par les CHRS plus particulièrement

- *la ou les catégories de public que les établissements s'engagent à accueillir,*
- *la nature des actions qu'ils conduisent au bénéfice des publics.*
- *la capacité d'accueil du centre,*
- *les moyens affectés à la réalisation des actions, en particulier la qualification des travailleurs sociaux et la composition des équipes pluridisciplinaires employées,*
- *les conditions dans lesquelles le centre assure l'accueil des personnes en situation d'urgence.*

Les centres doivent assurer 4 missions essentielles auprès des personnes en détresse :

- *l'accueil et l'orientation, notamment en urgence,*
- *l'hébergement ou le logement, individuel ou collectif, dans ou hors les murs,*
- *le soutien ou l'accompagnement social,*
- *l'adaptation à la vie active et l'insertion sociale et professionnelle.*

La loi du 02 Janvier 2002 :

Cette loi s'impose aux CHRS en tant qu'établissement social. Elle remplace son aînée de 1975 en lui conférant une unité, un secteur d'activité. Elle transforme en profondeur les règles d'organisation et de fonctionnement des établissements dédiés à des populations particulièrement fragiles :

- personnes et familles vulnérables, en situation de précarité,
- personnes handicapées,
- personnes âgées ...

La réforme s'appuie sur quatre principales orientations :

- *l'affirmation et la promotion des droits des usagers et de leur entourage ;*
- *l'élargissement des missions de l'action sociale ainsi que la diversification de la nomenclature et des interventions des établissements et des services ;*
- *l'amélioration des procédures techniques de pilotage de secteur ;*
- *l'institution d'une meilleure coordination des décideurs, des acteurs et l'organisation clarifiée de leurs relations.*

Ainsi, nous avons établi pour le compte du CHRS Espoir

Un **Livret d'accueil** qui présente la structure, son mode de fonctionnement, le personnel et donne quelques adresse utiles.

Un **Règlement intérieur**, réécrit à la suite de plusieurs séances de travail avec l'ensemble de l'équipe éducative pour une mode appropriation. L'équipe éducative dans son ensemble garantit le règlement intérieur Ce cadre règlementaire est support pour un apprentissage des règles de vie élémentaires et d'un bien vivre ensemble. Il définit les sanctions.

Un **Contrat de séjour**, présenté aux personnes dans les tous premiers jours du séjour. Il précise les engagements réciproques.

Des **rencontres de concertation** avec les résidents où est toujours recherché l'avis des personnes sur le fonctionnement du CHRS, sur les différentes animations et leur implication dans certaines actions.

Une **Charte des usagers**, issue d'une démarche associative.

Le **Projet d'établissement** a été construit avec l'ensemble de l'équipe éducative et l'appui technique du CREAL, soumis aux résidents et validé par le conseil d'administration. Le projet d'établissement, d'une durée maximale de cinq ans, définit :

- *Les objectifs de l'établissement, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations,*
- *Les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'établissement.*

1.4. La politique départementale des CHRS.

Le schéma AHI 2003 - 2007 définit les priorités suivantes :

- améliorer les réponses apportées aux situations d'urgence sociale,
- faciliter l'accès aux droits fondamentaux,

- mieux faire reconnaître les droits et la place des usagers,
- renforcer la qualification des intervenants sociaux,
- créer un outil d'observation sociale,
- accompagner l'effort de rééquilibrage entre les deux départements alsaciens,
- organiser le pilotage, le suivi et l'élaboration du schéma.

Les trois premières orientations se réfèrent aux priorités du plan national de renforcement de la lutte contre les exclusions.

Les orientations suivantes renvoient à la mise en perspective régionale des schémas du Bas Rhin et du Haut Rhin.

Le schéma définit le profil et les usagers de l'aide sociale en matière d'hébergement et de réinsertion à partir de rencontres de professionnels sur le terrain et de l'enquête nationale de l'observatoire sociologique du changement (FNARS 2002).

2. La CONVENTION avec l'Etat (*Convention n°V-4-2007 du 15/01/2007*)

2.1. Les missions

Dans le cadre de la mission de service public confiée au CHRS, l'association Espoir s'engage à inscrire son action en conformité avec les principes énoncés dans le référentiel national du dispositif Accueil, Hébergement, Insertion, à savoir

- proposer une prise en charge transitoire, orientée vers la mise en place de solution pérenne,
- apporter une aide immédiate, digne et respectueuse des droits des personnes,
- apporter une aide globale, qualifiée et adaptée, aussi longtemps que nécessaire.

Dans le cadre des orientations arrêtées par le schéma départemental de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion, le CHRS Espoir répond plus particulièrement aux orientations et aux priorités suivantes :

- accueillir tous types de publics, en maintenant une priorité pour l'accueil des femmes victimes de violence,
- faciliter l'accès aux droits fondamentaux : santé, logement, vie active, culture ..
- faire reconnaître les droits et la place des usagers,
- renforcer la qualification des intervenants et promouvoir la formation continue,
- Participer activement à l'outil d'observation sociale,

2.2. Les publics

Le CHRS est autorisé à accueillir des hommes et des femmes isolés, des couples avec ou sans enfant, des familles monoparentales.

Les catégories de personnes en difficulté qui font appel à la structure sont actuellement des personnes et des familles marquées par l'engrenage des ruptures. L'exclusion est le résultat d'un engrenage de ruptures qui prive la personne des soutiens de sa famille, de ses amis, de son milieu social, de ses relations professionnelles. L'ensemble des relations est à reconstruire.

Des personnes et des familles marquées par la pauvreté et la précarité. L'absence d'emploi, de qualification professionnelle, l'accès au logement et le maintien dans un logement, particulièrement difficile du fait de ressources trop faibles, fragilisent toute une frange de notre population. Le moindre accident de la vie les fait chuter.

Les jeunes en risque de délinquance, de prostitution, de toxicomanie. Ces jeunes en rupture familiale et/ou éducative manquent de maturité, de repères. Ils sont sans ressource.

Des personnes sortant de psychiatrie et/ou sous traitement ambulatoire. Ces personnes sont souvent très désocialisées.

Les femmes victimes de violences seules ou accompagnées d'enfants. En 2007, une femme sur 10 est victime de violences conjugales. Pour sortir de cette violence, les femmes doivent souvent quitter le domicile conjugal. Elles peuvent être contraintes à un éloignement. L'histoire de l'association ainsi que ses valeurs fondatrices font que cette catégorie de publics est prise en compte avec un intérêt particulier. Pour accueillir ces différents publics, les équipes de travailleurs sociaux intègrent des réseaux spécifiques, développent des outils adaptés.

Conformément aux dispositions de l'article L.311-9 du Code de l'Action Sociale et des Familles, il est reconnu aux personnes « un droit à une vie familiale ». Toute famille peut être accueillie dans nos dispositifs CHRS dans sa configuration d'origine (familles composées d'enfants, adultes ou grand parent...) si cette famille avait déjà cette organisation. L'accueil des enfants, placés en famille d'accueil, en maison d'enfants ou en garde par un autre parent, est favorisé au maximum.

2.3. Les prestations

C'est d'abord un **hébergement individuel** qui est proposé répondant à des conditions adaptées au cheminement de l'usager et au maintien du lien familial, sous forme d'unités de vie individualisées allant du studio au T.5. Des étapes dans le processus d'insertion sont prononcées pour certains usagers, du logement semi collectif 132 rue de Soultz au logement éclaté dans le parc locatif mulhousien.

Un **accompagnement social personnalisé** et formalisé dans la durée est ensuite l'axe fondateur de l'action du CHRS. Il va de la prévention à l'accès aux droits et à l'insertion. Il prend forme autour de l'accueil, de l'évaluation de la situation sociale et professionnelle, de l'élaboration d'un projet, de sa mise en œuvre et de son évaluation régulière.

La mise en œuvre **d'actions diverses** vise la reconstruction de soi et l'accès à la santé, à la vie sociale et à la culture, à l'alimentation et à la nutrition, mesures d'adaptation à la vie active. L'accompagnement social est le premier support d'un travail sur la valorisation et la prise de confiance en soi.

Des actions collectives sont organisées de façon hebdomadaire pour sensibiliser les usagers dans les domaines de la vie quotidienne.

D'autres actions visent l'accès à la formation professionnelle, à l'emploi, au logement. L'accompagnement à **visée d'insertion professionnelle** est individualisé, pour lever les freins à l'accès à l'emploi ou à la formation de chaque usager et le mettre en relation avec les organismes spécialisés. En interne, notre association gère un chantier d'insertion et a

développé un partenariat avec d'autres chantiers, entreprises d'insertion et associations intermédiaires.

La **recherche de logement** se fait également dans le cadre de l'accompagnement individualisé, simultanément avec l'expérience de vie dans un appartement d'insertion. Des rencontres collectives sont organisées pour échanger entre pairs sur l'expérience acquise, sur le savoir habité

L'orientation, la réorientation, l'insertion dans les dispositifs de droit commun sont toujours recherchées. Une réponse interne n'est envisagée que comme première étape vers l'externe.

2.4. Les modalités de participation financière des personnes accueillies

En considération de la situation des personnes accueillies et des prestations offertes par l'établissement, conformément à l'arrêté ministériel du 13 mars 2002, la participation du séjour est fixée à 10 % des ressources. Les modalités de calcul sont celles définies dans l'arrêté préfectoral du 13 mars 2002.

La participation financière est due à partir du sixième jour d'accueil. Elle est acquittée par la personne accueillie selon les modalités et périodicités suivantes : versement en espèces ou par chèque dans les 10 premiers jours du mois. La personne accueillie est informée sans délai du montant de la participation qu'elle aura à acquitter. La perception de la participation donnera lieu à la délivrance d'un reçu.

Toute modification de la situation familiale ou du montant des ressources mensuelles entraîne la réévaluation du montant de la participation aux frais d'hébergement et d'entretien à compter du premier jour du mois qui suit ladite modification.

2.5. Les ressources humaines

L'encadrement professionnel est assuré en référence à nos prestations et en articulation avec les partenaires extérieurs spécialisés dans les conditions suivantes :

Le Personnel administratif comprend **une secrétaire à plein temps** chargée de gestion pour les courriers, les dossiers administratifs, les tableaux de bord et statistiques, les classements, les relations avec les fournisseurs et les prestataires. Elle facilite la transmission des informations et assure les liaisons permanentes avec le siège social de l'association, notamment le service comptable.

Le personnel Travailleurs sociaux représente un effectif de 13,5 Etp, favorisant la permanence de l'accueil et de l'accompagnement des usagers 7 jours / 7. Ces postes sont destinés à l'accueil et l'orientation des usagers, l'accompagnement social individualisé, les actions collectives, les permanences et la participation aux instances externes de régulation et de concertation. Les **travailleurs sociaux** sont qualifiés comme éducateurs spécialisés, assistants sociaux, animateurs DEFA, conseillères en économie sociale et familiale.

Le personnel Surveillants de nuit représente 1,8 Etp (effectif complété par un salarié attaché au CADA Espoir pour assurer une permanence 7 jours/7). Les **surveillants de nuit** assurent la sécurité des personnes et des biens. Ils sont à même de faire un accueil de nuit en cas d'urgence. Les surveillants sont à l'écoute des usagers pour accompagner

des difficultés particulières. Ils relaient les travailleurs sociaux avec un temps de coordination au démarrage de la nuit et en fin de nuit.

Le Personnel d'entretien comprend **un ouvrier d'entretien** à ½ temps, qui assure des travaux dans l'unité collective et dans les logements d'hébergement. Il comprend également du **personnel dédié au ménage et à la lingerie** du CHRS. Outre l'entretien des locaux collectifs ainsi que le nettoyage approfondi des logements après chaque départ, 2 salariés sont présents de façon régulière dans l'institution et favorisent le lien social. Nous déplorons cependant le caractère précaire des personnels employés sur ces postes (contrats aidés et détachement) et revendiquons la création de postes pérennes pour le compte de l'établissement.

La gestion et l'animation de l'ensemble des personnels ainsi que la conduite du projet d'établissement sont assurées par **un chef de service et une directrice**. Le chef de service met en œuvre le projet d'établissement au quotidien, soutient les salariés dans leurs fonctions différenciées, est garant de la participation active des usagers aux processus et aux contrats d'accompagnement socio-éducatif. La directrice anime les stratégies de réalisation des axes de progrès du projet d'établissement, promeut la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences au service des projets, fait vivre et développe les partenariats externes au pôle et internes à l'association.

2.6. Les locaux et les équipements

Pour la mise en place de ses actions le CHRS Espoir dispose de locaux. Une maison de 690 m², habitable sur 4 niveaux, sise 132 rue de Soultz à Mulhouse sur un terrain de 800 m², est louée auprès d'un bailleur public et dédiée

- à l'administration,
- à l'hébergement semi collectif d'un maximum de 15 usagers dans 5 à 6 unités de vie autonomes,
- à l'accueil des usagers
- à l'accompagnement social et aux différentes animations et ateliers du CHRS.

Un projet de regroupement sur le site du 132 rue de Soultz des lieux d'hébergement est en chantier pour la construction de 12 logements. Cette décision fait suite à un constat. Certaines personnes arrivent dans la structure en situation de grande vulnérabilité pour des problèmes de santé, de dépendance, de violences conjugales. Ces personnes justifient d'un accompagnement de grande proximité.

Aujourd'hui l'essentiel de l'hébergement se fait dans 31 logements loués par l'association auprès de bailleurs publics et privés à Mulhouse (14 T1 et 2 chambres en résidences sociales, 1 T2, 5 T3, 10 T4, 1 T5). Tous les locaux d'hébergement des usagers sont équipés de meubles de cuisines, de mobiliers de salon, de mobiliers de chambre, de meubles de salle de bain.

De même, tous les espaces de travail administratif et social sont équipés en téléphonie et en informatique en réseau.

Nous disposons d'un parc de 7 véhicules dont deux de transport semi collectif. Trois garages attenants au 132 permettent le stockage de matériels divers.

3. Le FONCTIONNEMENT du CHRS

3.1. L'accompagnement socio-éducatif

La finalité de l'accompagnement socio-éducatif, c'est favoriser le développement de l'usager, son autonomie, son insertion sociale et professionnelle.

Nous déclinons cet accompagnement sous deux formes, individuelle et collective.

L'accompagnement est mis en œuvre dans une relation d'aide, dimension de rencontre subjective, à chaque fois à réinventer.

L'accompagnement est l'investissement de trois espaces : personnel, institutionnel et social, sans les confondre mais sans en lâcher aucun.

Il se construit par un processus d'interaction. En effet, les personnes participent à l'élaboration de cette relation, support à des aspects d'évolution humaine. C'est de cette évolution que dépendra la mise en place, par les usagers, de relations plus satisfaisantes dans leur rapport à l'Autre.

Co-construire cette relation suppose, tout au long de l'intervention, des réajustements de part et d'autre afin de :

- Créer les conditions de l'échange par le biais de l'empathie, de l'engagement distancié, du respect de l'autre et de l'écoute active ;
- Clarifier les motifs et les objectifs de l'intervention afin de définir ensemble les modalités de travail ;
- Tenir compte des potentialités d'évolution des personnes et de leurs limites, du temps nécessaire à cette évolution et du moment où s'inscrit cet accompagnement dans leur histoire personnelle ;
- Développer les savoirs faire et les savoirs être.

Si l'accompagnement socio-éducatif s'effectue dans une relation, cette relation ne prend racine que dans une activité partagée et ce que l'on fait et propose de faire n'est pas indifférent. Le travailleur social y engage son savoir, son savoir faire, ses compétences techniques, mais aussi sa personne, sa passion, son intérêt.

Le CHRS met en place un accompagnement avec une équipe formée au travail social, de l'accueil jusqu'à la réinsertion en passant par le temps du séjour. L'accompagnement social est la mission première des travailleurs sociaux, dans le cadre juridique de l'aide sociale en matière d'hébergement. Il va de la prévention à l'accès aux droits et à l'insertion.

L'accompagnement couvre tous les domaines, depuis la santé et la vie familiale jusqu'à l'emploi, en passant par l'accès au logement, la formation, la protection judiciaire, etc. L'accompagnement social est assuré par l'ensemble de l'équipe éducative et coordonné par un binôme référent, c'est-à-dire deux travailleurs sociaux.

La fonction du binôme référent

Le binôme est constitué de 2 « référents travailleurs sociaux » à partir du nombre de prises en charge par travailleur social.

Il accueille et accompagne le résident dans tout le processus d'insertion. Il en assure la régularité et la cohérence.

Il est le lien entre la personne et l'institution, active et développe le partenariat.

Il tient le dossier, rédige les évaluations. Il est dans une position de proximité.

Les deux référents travaillent en complémentarité. Ils partagent des tâches, se relaient si nécessaire. Un des deux référents reste l'interlocuteur privilégié pour les usagers, pour l'institution, pour les partenaires.

De la réception de la demande jusqu'à la sortie du centre d'hébergement, l'accompagnement des personnes et des familles s'inscrit dans un processus, déterminé par 3 phases principales

- l'accueil,
- le soutien au projet des personnes,
- la sortie.

La réception de la demande

La réception de la demande est téléphonique ou physique, 7 jours sur 7, 24h sur 24. L'objectif est d'évaluer l'urgence de la situation pour accueillir dans l'immédiat, orienter vers la veille sociale, prendre rendez-vous si l'accueil peut être différé.

Cette rencontre entre les personnes ou les familles en demande va permettre une présentation réciproque.

Pour la personne : présenter la situation à travers ses savoirs, ses savoirs faire, ses difficultés, ses attentes.

Pour le travailleur social : présenter l'institution, ses missions, sa méthode d'intervention, son règlement.

Un compte rendu de la rencontre est fait. Le travailleur social va présenter cette demande à une commission d'admission. Cette commission est composée des travailleurs sociaux qui ont rencontré les personnes, d'un ou 2 autres travailleurs sociaux non fixes et d'un cadre. La responsabilité de la décision revient au cadre.

La personne ou famille admissible est présentée à l'ensemble des travailleurs sociaux. La date d'admission est fixée. Le type d'hébergement, soit semi collectif soit externe, est déterminé.

Le binôme est nommé pour aider les personnes à réaliser leur parcours d'insertion.

Si la personne ou la famille ne peut être admise, cela lui sera notifié suivant les formes les plus appropriées. Le refus doit toujours être motivé.

Cette procédure de réception de la demande est étroitement liée à notre inscription dans la veille sociale départementale. Toute place disponible est signalée aux opérateurs de la veille sociale.

Toute demande d'hébergement est notifiée sur une fiche statistique qui renseigne

l'observatoire de la demande dans le département. Les personnes sont orientées par les services sociaux, par d'autres associations, par la veille sociale. Ils peuvent faire une demande directement. Nul ne peut être contraint.

La phase de l'accueil

C'est la première phase de la prise en charge. Elle s'inscrit dans un temps pouvant aller jusqu'à 5 semaines.

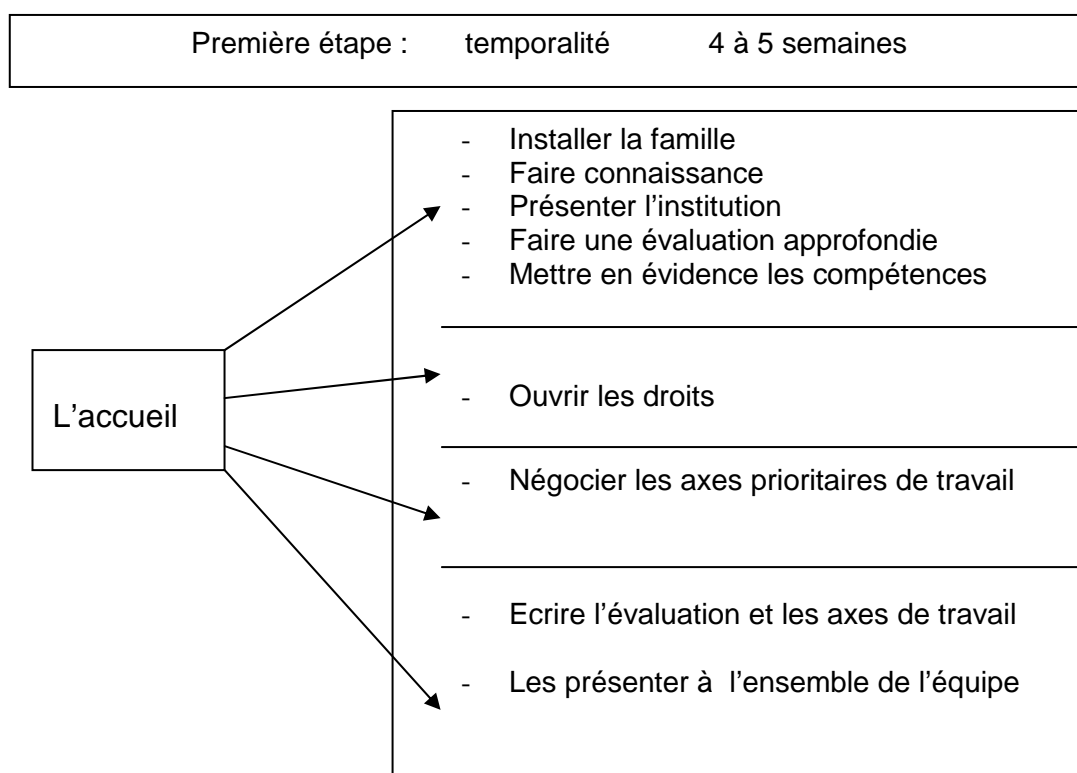
Toute admission se fait dans un logement adapté à la configuration familiale. Le cadre de vie agréable est le support de l'accompagnement à l'insertion. Il va être tout au long du séjour le support à une revalorisation de la personne et à l'expérience du savoir habiter et le lieu principal de l'accompagnement individualisé.

Le binôme référent va aller à la rencontre de la personne pour poursuivre cette connaissance réciproque. Une évaluation approfondie tient compte de la situation familiale, sociale, scolaire, professionnelle, administrative. Elle prend en compte l'inscription de la personne dans d'autres dispositifs.

Repérer les compétences des uns et des autres va nous permettre progressivement de nous projeter, de négocier avec les personnes des axes de travail. Il ne s'agit pas de poser d'emblée une solution à un problème, mais de créer les conditions objectives où les personnes s'investissent et produisent du changement.

Au terme de cette période, l'évaluation ainsi que les différents axes de travail seront notifiés par écrit, validés par les personnes et présentés à l'ensemble de l'équipe éducative. Cette présentation permet à l'équipe de prendre connaissance du projet.

Une attention particulière est portée pour que les personnes apprennent à connaître le fonctionnement du centre et l'ensemble des travailleurs sociaux.



La phase de soutien au projet des personnes

« Le projet offre un contenant et un terrain d'aventure. Il ne peut vivre que parce qu'il est le lieu de projection du désir et de sa formulation »

Le travail d'éducateur spécialisé ; Ethique et pratique Joseph Rouzel

Le projet va permettre à la personne de vouloir, d'expérimenter, de rater, de re-désirer, de réussir. C'est cette dynamique que le travailleur social va soutenir activement.

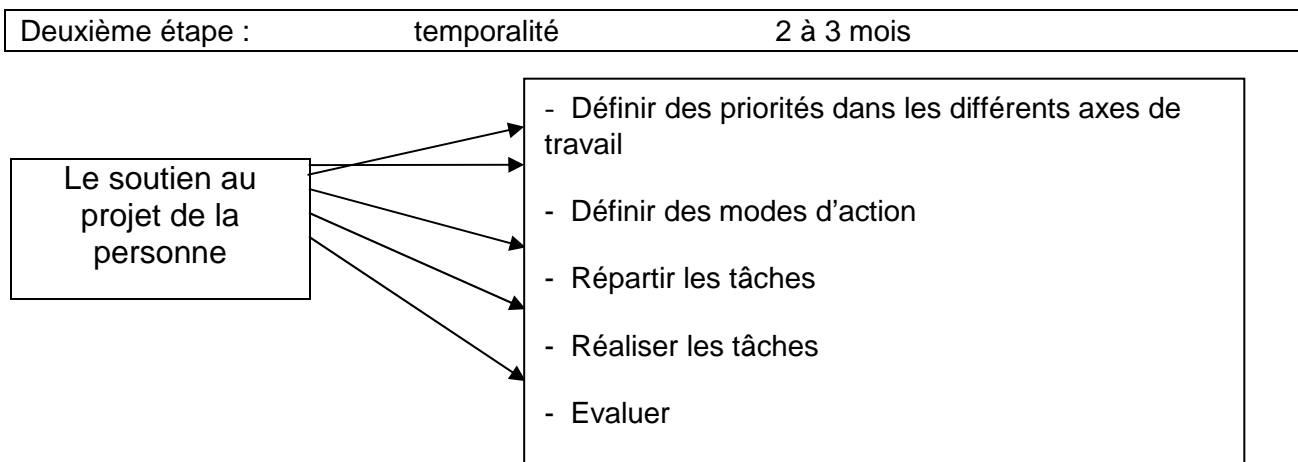
Les axes de travail s'établissent en fonction des capacités des personnes. Nous partons du principe que la personne a la capacité de les concrétiser. C'est en nous appuyant sur ces objectifs atteints que nous travaillons la revalorisation et la reprise de confiance fragilisée par les expériences du passé. Mais c'est aussi sur les ratés et sur les imperfections que nous prendrons appui pour aider la personne à inventer, à créer d'autres stratégies à utiliser les opportunités d'un environnement.

Dans ce soutien, nous pouvons aller du faire à la place, faire avec, laisser faire, position toujours verbalisée et négociée. Il s'agit pour nous d'articuler de façon cohérente les raisons de la prise en charge et les moyens mis en œuvre pour y parvenir.

Aucun projet ne se réalise isolément. Il implique toujours, à différents degrés, des partenaires intra et inter institutionnels. Impliquer chaque acteur à la place qui est la sienne permet d'accompagner les personnes vers d'autres espaces, d'autres rencontres, d'autres savoirs. Cette dimension de médiation est constituante de l'accompagnement social car le centre d'hébergement se compte, parmi d'autres, comme un élément d'un réseau partenarial ou l'ensemble des acteurs est mobilisé.

Les évaluations intermédiaires

Tous les trois mois, l'utilisateur et les référents vont faire un point d'étape, un travail d'évaluation et d'écriture. Cela peut déboucher sur un re-questionnement des axes de travail. C'est aussi le moment de vérifier que les moyens prévus ont bien été réunis et mobilisés. Ce travail se fait dans un groupe constitué des 2 référents et du chef de service. Ce document de synthèse est à la disposition de tous les acteurs internes impliqués dans l'accompagnement. Cette démarche d'évaluation va se faire régulièrement dans la même périodicité jusqu'au départ des personnes. Cette inscription dans le temps est structurante pour tous. Elle prépare les conditions de la sortie du CHRS.



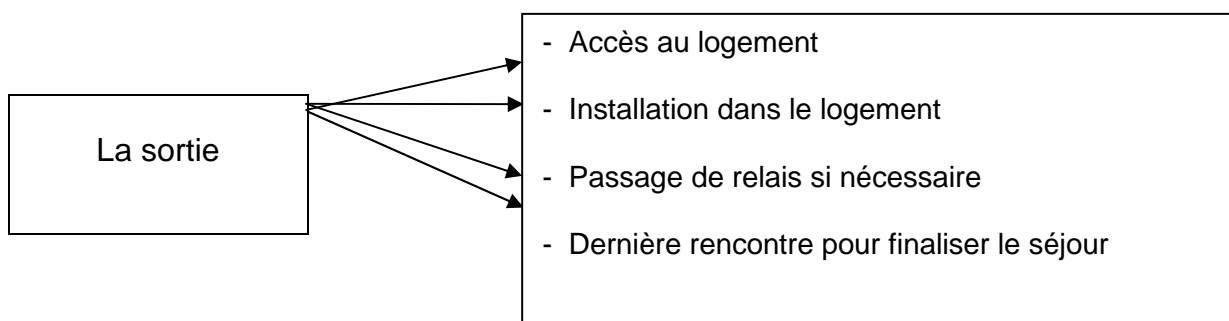
La phase de la sortie

L'accès au logement motive principalement le départ. Celui-ci justifie de ressources suffisantes.

Les relais sont mis en place si nécessaire.

Un dernier point va se faire avec les personnes pour faire un bilan global du séjour. Cette évaluation doit permettre de dire les acquis, le positif et le négatif de l'accompagnement. Elle réinterroge et finalise la démarche. Que ce soit en terme d'échec ou de réussite, ce qu'il est intéressant de mesurer c'est le mode de participation de chacun, son investissement et ce qu'il en retire dans sa vie. La formulation du vécu donne des repères pour l'avenir et consolide la confiance en soi.

Troisième étape :	temporalité	1 mois
-------------------	-------------	--------



3.2. La participation des usagers ou les droits des personnes accueillies dans la vie institutionnelle

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a consacré la reconnaissance des droits des usagers.

Parmi les droits déjà existants mais rappelés par la loi figurent le respect de la dignité de la personne, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ainsi que la confidentialité des informations la concernant.

Les nouveaux droits garantis par la loi concernent le droit d'accès de la personne à toute information ou document relatif à sa prise en charge, le droit de participation de la personne à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement la concernant, le droit à une information sur ses droits fondamentaux ainsi que sur les voies de recours à sa disposition.

Pour la mise en œuvre de ces droits, le CHRS ESPOIR a mis en place, conformément aux articles L311-4 à L311-8 du CASF, les instruments suivants :

- le Livret d'accueil *annexe*
- la Charte des droits et des libertés de la personne accueillie *annexe*
- le règlement de fonctionnement *annexe*
- le contrat de séjour et d'hébergement *annexe*

Le centre d'hébergement veillera à privilégier l'adoption de règles de fonctionnement qui respectent et favorisent l'exercice des droits des usagers par :

- des « rencontres de concertation » entre les responsables associatifs et les usagers du CHRS à raison de trois séances annuelles ;
- des rencontres de concertation entre les travailleurs sociaux et les personnes hébergées sur l'élaboration des projets d'animation, sur des thèmes liés à l'organisation à l'utilisation des locaux, du matériel. Ce groupe se nomme « Paroles aux usagers » ;
- l'accès à tout document relatif à sa prise en charge ;
- l'information sur les voies de recours.

3.3. Les actions collectives

Il n'y a pas d'un côté des sujets et d'un autre le social.

Les individus vivent dans divers groupes et se situent par rapport à toutes les institutions : la famille, l'école, le travail ou l'activité, le groupe d'amis, la bande, l'espace de citoyenneté. Les personnes accueillies dans notre centre ont, pour diverses raisons, des rapports difficiles avec le groupe. Les actions collectives soutenues par des travailleurs sociaux permettent de réinscrire la personne dans le lien social.

Les actions collectives sont des outils efficaces pour faciliter les rencontres sous diverses formes : avec soi-même, avec l'autre, avec le groupe, avec une activité, avec l'environnement. Elles présentent, face à l'éclatement de notre structure, une possibilité de sortir d'une forme d'isolement pour rencontrer des pairs. Elles permettent de prendre une place, d'exprimer ses savoirs être et savoirs faire. Elles mettent en évidence des compétences non valorisées dans l'accompagnement individuel. La démarche collective induit une coresponsabilité travailleurs sociaux / personnes accompagnées.

Elles permettent également d'intégrer les notions de règle et de cadre qui sont primordiales dans tout processus d'insertion sociale et professionnelle.

Tous les ateliers, rencontres / échanges, quel que soit le support utilisé, répondent à ces principes pour les adultes et pour les enfants. Les orientations données aux animations collectives sont en lien avec les souhaits et les demandes des personnes hébergées.

Des moments de rencontre informelle avec ou sans la présence des travailleurs sociaux, une pause café, une visite, font partie intégrante de cette démarche collective.

Le regroupement des lieux d'hébergement à proximité facilitera ces interactions.

L'action en faveur des femmes victimes de violences conjugales

Cet atelier vise à

- favoriser la rencontre, l'échange, la solidarité entre les femmes accueillies dans nos dispositifs d'hébergement CHRS et urgence ;
- informer sur les droits, les devoirs et les procédures judiciaires ;
- aider à comprendre les formes et les mécanismes de la violence dans le couple ;
- aider à sortir de la culpabilité et de la honte ;
- réapprendre à se faire confiance et à faire à nouveau confiance aux autres.

Cette action est annuelle. Elle est financée par la délégation régionale aux droits des femmes et à l'égalité.

L'atelier parents / enfants

L'atelier d'aide à la parentalité est un lieu d'écoute et d'expression. Il vise à accompagner les parents dans l'exercice de leurs fonctions parentales et à comprendre et soutenir les familles vulnérables dans une place d'acteurs. Il s'agit de créer une dynamique dans le groupe entre parents pour favoriser la réflexion et l'échange d'expériences sur la place et le rôle de parents. Les travailleurs sociaux tentent d'apporter des aides concrètes aux parents en difficulté dans la relation avec leurs enfants.

Ces deux actions sont annuelles. Les objectifs et les moyens peuvent évoluer, la finalité reste la même.

Les ateliers d'insertion

Des animations collectives sont organisées de façon hebdomadaire pour sensibiliser les usagers dans tous les domaines de la vie quotidienne (santé, éducation, budget, savoir habiter, emploi, loisir et culture) et générer de l'échange, un partage d'expérience, la rencontre avec d'autres institutions, associations, dispositifs.

L'atelier emploi se donne comme objectifs de

- mobiliser les adultes pour une insertion professionnelle,
- lever les freins à l'emploi ou à la formation par une meilleure connaissance des dispositifs, des possibilités par rapport à la garde des enfants,
- écrire son C.V.,
- faire des exercices et des mises en situation dans un espace sécurisant

L'atelier cuisine permet de

- découvrir des recettes simples à un coût modéré
- échanger un savoir en faisant une recette personnelle, et la partager ensemble
- parler hygiène et diététique
- se faire plaisir en faisant un repas élaboré.

3.4. Le soutien à la parentalité et la prise en compte des enfants (50% des usagers sont des enfants)

Le soutien à la parentalité se fonde sur des principes éthiques. La parentalité n'est pas modélisable. Toute cellule familiale est un écosystème dont on doit tenir compte et bien appréhender en matière de soutien à la parentalité. La bipolarité parentale est nécessaire, on se doit de la favoriser.

La prise en compte des enfants fait partie intégrante de l'accompagnement social que réalise l'équipe du CHRS auprès des familles. Les travailleurs sociaux se positionnent aux côtés des parents pour soutenir leur place, leur fonction, leur autorité, dans le respect des droits et devoirs des uns et des autres.

Un travailleur social peut engager un accompagnement directement avec un enfant dans un cadre négocié avec les parents.

Au-delà de l'accompagnement de la famille, des actions spécifiques sont proposées :

- L'atelier parents enfants (voir ci avant)
- l'atelier enfant : Il est hebdomadaire. Il permet aux enfants de se retrouver pour une activité d'éveil, de loisir, sportive.
- Un lieu de médiation : beaucoup d'enfants sont dans notre centre suite à une séparation parfois conflictuelle du couple parental. Durant la période d'attente d'une décision du Juge des Affaires Familiales, il est nécessaire de médiatiser les visites du parent qui n'a pas la garde des enfants.
- Un appartement est disponible pour l'exercice du droit d'hébergement du parent non gardien qui n'a pas de lieu d'accueil pour ses enfants. Ce dispositif est financé par le Réseau d'Ecoute et d'Appui aux Parents (REAAP) via la Caisse d'Allocations Familiales.

3.5. La permanence

Elle peut se définir par une présence, une disponibilité d'un ou deux travailleurs sociaux suivant les temps forts. La nuit, les surveillants assurent cette présence. Cette continuité est un repère sécurisant pour les personnes et les familles.

La fonction d'accompagnement est plus diffuse : elle va du contrôle soutenant à la simple poignée de main.

Le travailleur social est à l'écoute des enfants Il peut proposer une animation toujours en lien avec le parent.

L'intervention est toujours en lien avec les axes de travail définis individuellement et collectivement.

Toute situation d'urgence est prise en compte par les travailleurs sociaux de permanence.

C'est aussi la garantie d'un bon fonctionnement par le respect des règles, ainsi que le suivi de l'entretien des locaux partagés.

C'est la garantie de la sécurité des personnes et des biens, et le lien avec l'extérieur par la gestion des appels téléphoniques.

Le travailleur social a la responsabilité de la caisse durant son temps de permanence.

4. L'organisation des ressources humaines

Le travail d'équipe : C'est ensemble que nous allons répondre à des objectifs communs. Le travail d'équipe est une valeur ajoutée par les regards croisés et un enrichissement mutuel.

Mener à bien une mission d'insertion nécessite une interdisciplinarité et des fonctions repérées. Le travail d'équipe mobilise les travailleurs sociaux, les surveillants de nuit, le

personnel administratif et d'entretien, les cadres, selon des temps et des niveaux différents de la prise en charge.

Le travail en équipe permet une mise en relation, une interrogation des différents éléments apportés par les travailleurs sociaux qui rencontrent les personnes dans des cadres différents : permanence, ateliers, accompagnement individualisé.

Grâce aux apports des uns et des autres, des hypothèses de compréhension et de travail s'élaborent et se réajustent. Le travail d'équipe interdisciplinaire permet à l'intervenant de prendre du recul et de se référer à des repères institutionnels. Il optimise les compétences.

Travailler en équipe suppose que les informations circulent via

- le cahier de liaison d'équipe
C'est un document interne. Toute information aidant à la compréhension, l'analyse d'une situation ou d'un événement y est consignée.
- Le tableau d'affichage
Il rassemble des informations sur des dispositifs nouveaux, des rencontres extérieures sur des thèmes précis, toutes les informations venant de notre fédération.
- La documentation
Des abonnements, des revues, des livres qui traitent du travail social en général sont à disposition.

L'ensemble des informations renseigne l'équipe éducative. Elles enrichissent le débat et aident aux décisions.

Les réunions d'équipe recouvrent 2 types

- ✓ la réunion d'équipe hebdomadaire sous la responsabilité du chef de service se fait en 2 temps :
 - présentations, informations, débats, analyses et décisions par rapport aux résidents ;
 - information, organisation, planification des actions au quotidien.
- ✓ La réunion mensuelle sous la responsabilité de la directrice vise le travail sur les projets, les orientations, les nouvelles législations, le travail social.

L'analyse des pratiques professionnelles a lieu une fois par mois avec un intervenant utilisant la psychanalyse comme référence théorique. Elle a comme objectif une meilleure compréhension des situations et l'analyse des interactions dans la relation d'accompagnement. Elle interroge la cohérence institutionnelle. Elle permet la prise de distance nécessaire à une intervention professionnelle de qualité.

5. Le partenariat

La complexité des problèmes sociaux et la diversité des domaines qui sont concernés par l'insertion socioprofessionnelle, la multitude des dispositifs d'accès aux droits, inscrivent de fait un centre d'hébergement et de réinsertion sociale au cœur du réseau des actions sociales.

Trois niveaux de partenariat sont mis en œuvre pour remplir nos missions

↩ Le partenariat autour de l'utilisateur

C'est un partenariat de proximité. Il est souvent personnalisé. Les référents mobilisent les partenaires. Ces partenariats peuvent être ponctuels ou durables. Dès que les personnes sont en capacité d'aller vers d'autres structures plus spécifiques, les référents sont davantage dans une fonction d'orientation. Les référents coordonnent pour donner au partenariat une cohérence d'intervention. Cette mise en lien avec « l'autre », la clarification du rôle de chacun et la capacité de se maintenir dans ce rôle sont déterminants.

↩ Le partenariat intra associatif

L'association Espoir a diversifié ses missions. La création de nouveaux services ou dispositifs a toujours pris sens à partir des deux centres d'hébergement et des ressources que nous ne trouvons pas en interne. La création du Service Logement, du Chantier d'insertion et d'un Centre d'accueil pour demandeurs d'asile en sont les illustrations.

Le partenariat et la mutualisation des compétences globales vont être activés pour les personnes ou les familles les plus fragilisées.

↩ Le partenariat institutionnel

Le centre d'hébergement de l'association Espoir trouve son entière place au sein des organisations institutionnelles.

La veille sociale

Depuis la mise en place de la veille sociale dans notre département, nous mettons nos places disponibles à disposition du 115. Notre association participe au conseil d'administration de l'association S.U.R.S.O.

La coordination de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion.

Nous sommes activement engagés dans cette coordination départementale pour améliorer la mise en œuvre de nos missions, pour les évaluer et pour les développer en lien avec les organismes de tutelle.

Nous participons à l'observatoire de la demande d'hébergement et à l'analyse de la sortie des personnes et des familles de notre centre d'hébergement (voir fiches en annexe).

Nous prenons une part active dans le **réseau départemental de lutte contre les violences faites aux femmes**. Notre association participe au conseil d'administration de l'association du Centre d'information du droit des femmes et des familles. Le CHRS assure les prises de rendez-vous pour le Lieu d'écoute pour auteurs de violences intrafamiliales.

L'accueil des familles et nos orientations pour l'aide à la parentalité nous ont fait rejoindre le **Réseau d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement des parents**.

Notre association participe au conseil d'administration de la Petite Ourse, association qui assure l'exercice du droit de visite médiatisé.

Une convention de partenariat est signée avec la Filature de Mulhouse pour rendre accessible, à prix très réduits, des spectacles choisis.

Nous sommes engagés dans la Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale pour lutter contre l'exclusion et chercher avec nos partenaires des réponses dignes pour les personnes en difficulté.

6. L'évaluation du CHRS

Conformément à l'article L.312-8 du CASF, les établissements sociaux et médico-sociaux doivent procéder à l'évaluation de leurs activités. Les modalités sont élaborées par un Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale, dont le fonctionnement a été fixé par le décret n°2003-1134 du 26 novembre 2003. Les résultats de l'évaluation sont communiqués tous les cinq ans à l'autorité ayant délivré l'autorisation.

L'évaluation interne

L'association s'inscrit dans une démarche collective de l'ensemble des CHRS du Haut-Rhin. Cette évaluation interne se fera avec le cabinet « Sanger ingénierie sociale ». Les différentes étapes sont validées, première rencontre décembre 2007. Le groupe de pilotage est constitué. Chaque établissement choisit 2 salariés qui participeront à la construction du cadre et aux différentes phases avec des aller retour avec la structure.

Etape 1 : Construction du cadre de l'évaluation

Etape 2 : Lancement et recueil des données et synthèse

Etape 3 : Elaboration du diagnostic

Etape 4 : Propositions de piste de progrès

Etape 5 : Rédaction du rapport

L'évaluation externe

L'établissement fera procéder à l'évaluation de ses activités et de la qualité des prestations par un organisme extérieur. Cette évaluation doit être effectuée au cours des sept années suivant l'autorisation ou son renouvellement. La procédure ainsi que les références utilisées par l'organisme d'évaluation devront être validées par le Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale.

7. Les axes de progrès

→ A court terme

Le binôme référent : mesurer la pertinence de l'intervention de deux travailleurs sociaux par un regard croisé, une triangulation, la facilitation des remplacements. Vérifier que cette méthode crée de la cohérence dans les pratiques

L'organisation des réunions d'équipe

- ✓ Se donner un temps régulier d'1h30 par semaine pour réfléchir et faire des propositions dans le cadre de la prise en charge des résidents ;
- ✓ Se donner un temps spécifique pour travailler ensemble à la cohérence du projet et à l'évaluation du CHRS ;
- ✓ Repenser une organisation moins dévoreuse de temps.

La méthodologie de l'accompagnement des personnes et des familles par les trois phases

- ✓ la phase d'accueil,
- ✓ la phase de soutien au projet de la personne,
- ✓ la phase de sortie.

La participation des résidents

Vérifier la régularité des rencontres collectives, la participation aux décisions et la co-réalisation de certains projets. Une première évaluation de ces axes est fixée pour décembre 2008.

L'acquisition d'un **logiciel pour l'analyse de l'activité** pour faciliter le traitement des statistiques

→ A moyen terme

- ✓ **Réorganiser nos lieux d'hébergement regroupés** et proches et l'intervention sociale adaptée à ces nouveaux espaces (voir document annexe et l'évaluation interne) ainsi que l'adaptation du projet à un nouvel environnement.
- ✓ Vérifier la plus grande **cohérence dans les pratiques d'accompagnement**.
- ✓ Créer un **partenariat conventionné avec le Service pénitentiaire** d'insertion et de probation pour faciliter la sortie des personnes incarcérées par la mise à disposition de lieux d'hébergement et un accompagnement mutualisé.
- ✓ Prendre en compte une démarche associative visant à **proposer aux femmes victimes de violences** conjugales qui sollicitent un hébergement, **un accompagnement en amont de l'accueil**.
- ✓ **Organiser un garde meuble** avec les autres CHRS mulhousiens pour répondre aux besoins des usagers. Certains usagers arrivent avec des meubles suite à une expulsion, une rupture conjugale. Ils peuvent aussi durant leur séjour avoir l'opportunité de récupérer ou d'acheter des meubles pour la sortie. Nous n'avons aujourd'hui aucun lieu pour stocker des mobiliers.

Annexes : Fiche de poste des personnels, Organigramme, Livret d'accueil, Charte, Règlement de fonctionnement, Contrat de séjour, Compte rendu de la rencontre avec les résidents, Compte rendu du C.A.