



*PROJET D'ETABLISSEMENT  
CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION  
SOCIALE (C.H.R.S.)*

*« ESPACE »*

*2020-2025*

# SOMMAIRE

## I- LE POSITIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

### 1.1 L'utilité sociale de l'établissement

#### 1.1.1 L'opportunité de l'établissement: son agrément

#### 1.1.2 Les motivations de l'opérateur

#### 1.1.3 Caractéristiques et besoins du territoire et du public accueilli

#### 1.1.4 Les prestations délivrées en réponse aux besoins du public accueilli

### 1.2 L'environnement de l'établissement

#### 1.2.1 Le contexte de contraintes de l'établissement

#### 1.2.2 l'implantation géographique de l'établissement

#### 1.2.3 Le réseau relationnel de l'établissement

### 1.3 La personnalité de l'opérateur

## II- LA METHODOLOGIE D'ACTION

### 2.1 le cadre institué

### 2.2 la procédure d'accueil de la personne

#### 2.2.1 Les conditions préalables d'admission

#### 2.2.2 Le dispositif d'accueil du bénéficiaire

### 2.3 La contractualisation

### 2.4 La personnalisation des prestations

2.5 La concertation et la participation du bénéficiaire

2.6 L'évaluation de la qualité des services rendus

### III- L'organisation

3.1 Les ressources matérielles

3.1.1 Le site et les locaux

3.1.2 Les équipements

3.2 Les ressources humaines

3.2.1 Le style managérial à l'œuvre

3.2.1 La répartition des services

3.2.2 Les compétences disponibles

3.2.3 L'organigramme et la distribution des fonctions

3.3 L'organisation de l'activité

3.3.1 Les plannings

3.3.2 La circulation de l'information, la communication, les réunions

3.4 La prospective

3.4.1 Constats des difficultés rencontrées

3.4.2 Objectifs d'évolution, de progrès et de développement

## Liste des sigles utilisés

**A.C.T** : Appartements de coordination thérapeutique  
**A.H.I** : Accueil Hébergement Insertion  
**A.N.P.A.A** : Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie  
**A.R.A** : Auvergne-Rhône-Alpes  
**A.R.S** : Agence Régionale de Santé  
**A.S.S** : Assistant de service social  
**A.V.D.L** : Accompagnement Vers et Dans le Logement  
**B.A.H.L** : Bureau d'Accès au Logement et à l'Hébergement  
**C.A.D.A** : Centre d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile  
**C.A.F.D.E.S** : Certificat d'Aptitude aux Fonctions de Direction des Etablissements Sociaux et Médico- Socio  
**C.A.S.F** : Code de l'Action Sociale et des Familles  
**C.C.A.P.E.X** : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives  
**C.E.S.F** : Conseiller en Economie Sociale et Familiale  
**C. I. D.F.F** : Centre D'information sur les Droits des Femmes et des Familles  
**C.H.R.S** : Centre d'hébergement et de réinsertion sociale  
**C.N.I.L** : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés  
**C.P.A.M** : Caisse Primaire d'Assurance Maladie  
**C.P.O.M** : Contrat Pluri- annuel d'Objectifs et de Moyens  
**C.S.E** : Comité Social et Economique  
**C.S.A.P.A** : Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie  
**D.A.H.L.I.R** : Dispositif d'Accompagnement du Handicap vers les Loisirs Intégrés et Réguliers  
**D.D.C.S- P.P** : Direction départementale de la cohésion sociale et protection des populations  
**D.G.C.S** : Direction Générale de la Cohésion Sociale  
**D.H.U.P** : Direction de l'Habitat de l'Urbanisme et des Paysages  
**D.I.H.A.L** : Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement  
**D.U.E.R.P** : Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels  
**D.R.E.E.S** : Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques  
**E.N.C** : Etude Nationale des Coûts  
**E.S** : Educateur spécialisé  
**E.S.M.S** : Établissements Sociaux et Médico-Sociaux  
**F.S.L** : Fond Solidarité Logement  
**G.H.A.M** : Groupe Homogène d'Activité et de Moyens  
**H.A.S** : Haute Autorité de Santé

**H.L.M: Habitation à Loyer Modéré**

**I.M.L.: Intermédiation Locative**

**L.H.S.S : Lits Halte Soins Santé**

**M.D.P.H : Maison Départementale des Personnes Handicapées**

**P.A.C.Q : Plan d'amélioration Continue de la Qualité**

**P.A.S.S : Permanence d'Accès aux Soins de Santé**

**P.D.A.L.H.P.D : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées**

**P.L.A.I : Prêt Locatif Aidé d'Intégration**

**R.B.P.P : Recommandation de Bonne Pratique Professionnelle**

**R.G.P.D : Règlement Général de Protection des Données**

**R.S.A : Revenu de Solidarité Active**

**S.I.A.O : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation**

**S.P.I.P : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation**

**T.I.G. : Travail d'intérêt Général**

**U.D.A.F : Union Départementale des Associations Familiales**

## I- LE POSITIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

### 1.1 L'utilité sociale de l'établissement

Raison sociale	ANEF CANTAL
Statut	Association loi 1901
Adresse	91, avenue de la République 15000 AURILLAC
Représentant légal	<b>M. Henri MANHES</b>

Nom de l'établissement	<b>Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale « ESPACE »</b>
Adresse	3 sites : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>AURILLAC</b> : 91, avenue de la République 15000 AURILLAC</li><li>• <b>AURILLAC</b> : 46 rue du Cayla 15000 AURILLAC</li><li>• <b>SAINT-FLOUR</b> : 3, rue du 11 novembre 15100 SAINT-FLOUR</li></ul>
Téléphone	<b>AURILLAC</b> : 04.71.48.63.23. <b>SAINT-FLOUR</b> : 04.71.60.39.18
Adresse mail	<b>AURILLAC</b> : <a href="mailto:chrs@anef15.fr">chrs@anef15.fr</a> <a href="mailto:haltedenuit@anef15.fr">haltedenuit@anef15.fr</a> <b>SAINT-FLOUR</b> : <a href="mailto:anef.saint-flour@anef15.fr">anef.saint-flour@anef15.fr</a>
Directrice	<b>Mme BOIVENT Nathalie</b>
Adresse mail	<a href="mailto:direction@anef15.fr">direction@anef15.fr</a>

### 1.1.1 L'opportunité de l'établissement: son agrément

N° FINESS	<b>AURILLAC</b> : 15 078 371 0 <b>SAINT-FLOUR</b> : 15 000 151 9
N° SIRET	<b>AURILLAC</b> : 501 596 324 00019 <b>SAINT-FLOUR</b> : 501 596 324 00043
N° APE	8790B
Autorisation	<b>Fixé par le dernier arrêté préfectoral du 27/12/2017 autorisant 62 places dont 14 en urgence</b>
Date d'ouverture	<b>AURILLAC</b> : 01/01/1993 <b>SAINT-FLOUR</b> : 16/01/2006
Capacité d'accueil	<b>AURILLAC</b> : 52 places <b>SAINT-FLOUR</b> : 10 places
Effectif en ETP	Organigramme autorisé au 31/12/2019 = <b>16,31 ETP</b>
Unités GHAM déclarées	<b>5 unités déclarées dans le cadre de l'ENC</b> Halte en regroupé : 11 places Regroupé à Aurillac : 13 places Diffus Aurillac : 28 places Regroupé Saint- Flour : 5 places Diffus Saint- Flour : 5 places

### 1.1.2 Les motivations de l'opérateur

L'ANEF pour Association Nationale d'Entraide Féminine, est une association loi 1901, d'abord inscrite à l'échelon national avant de se redéfinir sur des échelons départementaux.

L'ANEF est créée en 1952 par Marguerite-Marie MICHELIN, qui, déportée à Ravensbrück, pour des faits d'actes de résistance, considère avoir été sauvée par la mise en œuvre d'une solidarité entre femmes issues d'origines sociales différentes.

L'objet de l'ANEF est de « *travailler à la réadaptation sociale de personnes... se trouvant inadaptées ou en danger moral... et de contribuer à leur développement culturel et à l'équilibre de leur vie personnelle et sociale* » (extrait des statuts déposés en 1952).

La section d'Aurillac est créée pour sa part en 1957.

L'association ANEF est reconnue d'utilité publique en 1968. Elle élargit son action aux jeunes hommes, modifiant ses statuts en 1976, pour devenir : « Association nationale d'entraide dite ANEF ».

Les évolutions sociétales, la politique de décentralisation de l'action sociale incitent l'ANEF dans les années 2 000, à des changements d'organisation et de statuts. Les sections locales aspirent à leur autonomie et s'engagent dans un mouvement fédéraliste. Elles se transforment en association ANEF locales de plein exercice avec acquisition de l'autonomie juridique et l'adhésion à la fédération nationale ANEF.

L'ANEF Cantal est déclarée en Préfecture le 3 décembre 2007.

L'association a réactualisé son projet associatif en 2016.

Au 31 décembre 2019, l'ANEF Cantal employait 71 salariés.

L'association est attentive aux problématiques sociales des populations en difficultés dans le département du Cantal, ses professionnels adhèrent aux valeurs portées par l'association :

- Combattre toutes formes d'exclusion,
- Respecter toutes personnes quelles que soient ses origines culturelles ou sociales,
- Reconnaître un potentiel d'évolution en chacun,
- Mettre en œuvre la solidarité entre personnes au sein de la société.

L'accompagnement se base sur la reconnaissance du potentiel d'évolution de toute personne accueillie pour promouvoir ses propres compétences et ressources.

L'association est structurée en deux pôles d'activité : Enfance/Parentalité et Accueil Hébergement et Insertion (A.H.I).



### 1.1.3 Caractéristiques et besoins du territoire et public accueilli

#### Caractéristiques et ressources du territoire

Les éléments de contexte du Plan Hébergement Logement (P.D.A.L.H.P.D) du Cantal dans sa programmation 2018- 2023 font état d'un département peuplé de 146 000 habitants à dominante rurale dont la population vieillit et décroît.

Le niveau de vie des cantaliens est très modeste. 14,8 % des cantaliens sont sous le seuil de pauvreté. La proportion est de 25,1% pour les ménages isolés (18,4 % en France).

La part des locataires est de 27, 5 % dont 7,1 % de locataires de logements sociaux.

Le parc social se caractérise par une offre quantitativement peu importante pour des demandeurs très modestes. Par ailleurs, la majorité des demandeurs sont des personnes seules pour un parc majoritairement composé de T3-T4.

Le territoire du bassin d'Aurillac se caractérise, pour sa part, par la présence d'une population relativement modeste : 59 % des ménages peuvent prétendre à un logement social sur l'agglomération dont 76% des locataires privés et 47 % des propriétaires occupants (Orientations stratégiques document cadre de la C.I.L, 24 mai 2019).

Il se caractérise également par une précarité importante des demandeurs de logements sociaux avec plus de 80 % d'entre eux pouvant prétendre à un logement très social (P.L.A.I, soit 60 % des plafonds de ressources H.L.M).

Le Cantal est un département au marché de l'habitat détendu, l'offre d'hébergement, de logement adapté, d'accompagnement lié au logement et l'offre de logement ordinaire répondent à la plupart des besoins des publics modestes et précaires.

L'offre d'hébergement et de logement adaptés est jugée quantitativement à la mesure des besoins et figure à un bon niveau d'équipement, bien que presque exclusivement située à Aurillac.

Par ailleurs, l'accès au logement social reste relativement rapide avec des délais compris entre 3 et 6 mois.

Concernant l'emploi, le département connaît un taux de chômage de 5,8 %, le plus bas au niveau national.

*"Toutefois, une adaptation qualitative de cette offre apparaît indispensable pour prendre en compte les évolutions des publics pris en charge par les dispositifs du Plan :*

*- la progression des ménages isolés parmi les demandeurs prioritaires et les situations traitées dans les réunions du Bureau d'Accès au Logement et à l'Hébergement (BALH), se heurte à la structure du parc social principalement composée de T3 et T4.*

*- les personnes qui ont le plus de mal à accéder ou se maintenir dans le logement cumulent de plus en plus précarité économique et vulnérabilité psychique, et la seule réponse logement ou hébergement ne peut suffire à leur assurer un parcours résidentiel et d'insertion. "*

*"Ces évolutions nécessitent de reconsidérer l'offre disponible, tant en matière de type de logements et de places d'hébergement, que d'accompagnements. Les enjeux d'adaptation sont donc prégnants aussi bien :*

*- pour répondre aux besoins en petites typologies peu présentes dans le département, par une meilleure mobilisation du parc privé et du parc social.*

*- pour mieux articuler les accompagnements hébergement - logement/santé et poursuivre tant que nécessaire l'adaptation de l'offre aux personnes précaires en souffrance psychique.*

*Il s'agit donc là de maintenir une veille sur les besoins en logements adaptés, d'assurer la pérennité des outils d'accompagnements existants, et de faire progresser les coopérations entre les secteurs social et médico-social, notamment à travers une implication plus forte de l'A.R.S. dans le P.D.A.L.H.P.D et une meilleure intégration des problématiques logements dans les documents stratégiques porteurs de l'action locale de santé publique."<sup>1</sup>*

### **Caractéristiques des publics accueillis en CHRS**

L'étude D.R.E.E.S. publiée en février 2019, consacrée à l'hébergement des personnes en difficultés sociales, dresse le portrait suivant des personnes qui ont recours à un dispositif d'hébergement sur le territoire national :

- 21 % des adultes sont hébergés parce qu'ils sortent d'une structure d'hébergement et 9 % parce qu'ils sortent d'une autre institution (prison, service psychiatrique...),
- 12 % des adultes sont principalement accueillis afin de les sortir de la rue,
- Dans 7 % des cas, les personnes font appel à un dispositif d'hébergement suite à la perte d'un logement ou parce que le logement est insalubre ou encore parce que le logement est surpeuplé,
- 12 % des adultes sont accueillis principalement en raison d'une rupture familiale ou conjugale ou suite à des violences conjugales. Ces situations sont encore plus marquées en C.H.R.S. et représentent 21 % des situations,
- Pour un quart des adultes hébergés, l'entrée sur une structure d'hébergement est motivée en raison de l'arrivée sur le territoire français,
- Hors place d'urgence 30 % des personnes hébergées ont moins de 18 ans. Ils sont plus exactement 31% en CHRS,
- Les jeunes adultes (18-34 ans) représentent 31 % des personnes hébergées en C.H.R.S.
- 41 % des personnes hébergées sont ressortissantes d'un pays extérieur à l'Union Européenne,
- 36 % des personnes hébergées dans les établissements sociaux sont de nationalité française,
- 4 % sont des ressortissantes d'un pays européen,
- 56 % des personnes hébergées dans des centres sociaux sont des hommes,
- Les personnes seules sans enfant représentent 60 % des adultes hébergées,

---

<sup>1</sup> Page 11 du PDLAHPD du Cantal, nommé Plan Hébergement Logement.

- Un quart des adultes hébergés en CHRS, hors places d'urgence, ont une activité professionnelle,
- 41 % des adultes hébergés sont dans l'incapacité administrative ou médicale de travailler,
- Les chômeurs inscrits à Pôle Emploi représentent 24 % des adultes hébergés,
- En CHRS, 24 % des personnes hébergées disposent d'un emploi,
- 48 % des adultes de plus de 25 ans hébergés en C.H.R.S. perçoivent le R.S.A,
- Pratiquement un quart des adultes accueillis en C.H.R.S. ne disposent d'aucun revenu.

### **Caractéristique du public accueilli au CHRS ESPACE**

Le C.H.R.S. ESPACE accompagne un public qui présente des caractéristiques à certains endroits plus marquées que ce que les statistiques nationales révèlent:

- 28 % du public en entrée est sortant de C.A.D.A (public entré avant 2016 sur le C.H.R.S.), 12 % du public sont sortants d'institution au moment de leur arrivée au C.H.R.S (hôpital, prison),
- 21 % des entrants sont dépourvus de solution logement,
- Plus du quart des entrants disposait d'une solution logement (plus souvent dans le parc privé),
- 13 % des entrants connaissaient une situation d'hébergement familial ou chez des tiers,
- 25 % des personnes accueillies sont âgées de 18 à 25 ans,
- Près des deux tiers des personnes accueillies sont des adultes isolés,
- Parmi les publics isolés près des deux tiers sont des hommes. Ces hommes ont pour la plupart connu un parcours d'errance et d'hospitalisation (dépression, troubles psychiatrique, addictions...), [Je pense qu'on peut également rajouter la question des pères de famille qui attendent un logement pour assurer l'hébergement de leurs enfants. A moins que ça soit minime dans nos stats. MC](#)
- Le public féminin est très souvent accompagné d'enfants. Nous notons une augmentation conséquente d'accueil de femmes victimes de violence puisque leur nombre a triplé entre 2015 et 2018,
- 43 % du public accueilli en 2017 est de nationalité française. Il est important de noter que la proportion de personnes accueillies de nationalité étrangère, déboutés du droit d'asile, est en baisse depuis 2016 et s'explique du fait de la mise en œuvre d'un dispositif parallèle d'hébergement conventionné- qui lui- a vocation exclusive à l'accueil de ce public,
- Seul 10 % des entrants disposent de ressources liées à l'emploi ou à la formation,
- Près du tiers des adultes entrants accueillis ne dispose d'aucun revenu.

Les données spécifiques apparaissent donc en cohérence avec les caractéristiques du département :

- ✓ Le public entrant sur le C.H.R.S. ESPACE est plus souvent "sortant" de structure ou d'institution qu'au niveau national,
- ✓ La proportion du public isolé est également plus marquée,
- ✓ Les entrants connaissent des situations administratives et sociales globalement plus précaires.

Les places insertion accueillent entre 80 et 120 personnes tous les ans. La moitié de ces personnes sont isolées.

Les places "urgence" accueillent en moyenne entre 600 et 900 séjours par an, une même personne pouvant effectuer plusieurs séjours.

Le C.H.R.S. ESPACE se caractérise par sa capacité à accompagner tout public :

- Jeunes marginalisés et/ou en ruptures familiales,
- Femmes accompagnées ou non d'enfants potentiellement victimes de violence au sein du couple,
- Familles monoparentales,
- Sortants de détention, sortants d'hospitalisation...

Le fait de disposer de plusieurs possibilités d'hébergement: collectif/ diffus, et d'une capacité installée supérieure à la capacité autorisée permet d'ajuster au mieux les conditions d'accueil aux besoins du public en fonction des besoins de sécurisation et de l'autonomie du ménage.

Les motifs principaux d'admissions en C.H.R.S. sont de fait très hétérogènes :

- Personnes expulsées ou ne disposant pas de logement,
- Personnes sortant d'établissements médicaux, sociaux ou pénitentiaires,
- Femmes victimes de violence,
- ...

#### **1.1.4 Les prestations délivrées en réponse aux besoins du public accueilli**

Le C.H.R.S. développe une démarche d'accompagnement global à la fois dans le cadre de l'urgence qui relève ici d'une mise à l'abri inconditionnelle ou d'une démarche contractualisée en fonction des besoins et du respect du rythme des personnes.

L'objectif du C.H.R.S. est de favoriser l'insertion sociale et professionnelle des personnes accueillies à travers une prise en compte globale des difficultés rencontrées :

- Restaurer le lien social,
- Accompagnement lié à la vie quotidienne,
- Orientation pour des problèmes de santé physique et/ou psychique,
- Actualisation et régularisation de la situation administrative,
- Recherche d'une solution de logement ou d'hébergement adaptée,
- Accès à une autonomie financière et aide à la gestion du budget,
- Recherche d'un emploi et/ou formation,
- ...

L'hébergement en C.H.R.S. ne peut être qu'une réponse provisoire, dans l'attente d'une solution de logement qui a vocation, elle, à être durable.

Le C.H.R.S. sur son volet insertion, propose l'élaboration d'un projet personnalisé et une contractualisation du séjour.

Le coordinateur de projet co-construit avec la personne accueillie un projet qui s'inscrit dans un accompagnement socio-éducatif, soutenu par des entretiens réguliers. L'objectif du C.H.R.S. est la réinsertion sociale et professionnelle mais tout d'abord le rétablissement personnel, lié à l'histoire et au parcours de chacun.

L'orientation des personnes dans le réseau partenarial local fait également partie intégrante de l'action éducative menée au quotidien. Le coordinateur de parcours fait le lien avec les partenaires et garantit un suivi cohérent dans l'accompagnement.

Sur le site d'Aurillac, l'équipe participe aux commissions mensuelles du dispositif « Garantie Jeunes Avenir » et aux différentes réunions organisées par les partenaires (C.A.F., C.P.A.M., F.S.L., Banque de France...).

Le lien d'accompagnement vient favoriser l'individualisation des réponses adaptées aux besoins de chacun. Le référent social du C.H.R.S. assure ainsi un rôle de pivot pour garantir au mieux la prise en charge globale des personnes, tout en favorisant leur autonomie.

En amont de la signature du contrat de séjour, les objectifs sont définis en lien avec les personnes accueillies. Cette démarche permet de préciser les projets, de valider les démarches à faire en autonomie et celles qui seront accompagnées par le référent ou un membre de l'équipe éducative. Ces objectifs font l'objet de bilans intermédiaires lors du renouvellement de la prise en charge adressée à la D.D.C.S.P.P. pour validation, qui viennent réajuster les axes de l'accompagnement. Ceux-ci font l'objet d'un avenant au contrat de séjour.

## 1.2 L'environnement de l'établissement

Le C.H.R.S est l'un des 13 établissements et services de l'ANEF Cantal qui porte d'autres dispositifs du secteur de l'Accueil de l'Hébergement et de l'Insertion (A.H.I).

Ce pôle d'activité s'est structuré en prenant comme repère le référentiel national des prestations de l'accueil de l'hébergement et de l'insertion. Il a évolué à partir de 2017 en intégrant une dimension santé qui a été consacrée début 2019.

Les articulations et les parcours en sont facilités.

**Le pôle AHI insertion urgence** comprend :

- Le S.I.A.O, (la mission 115 qui lui est rattachée est portée par le C.H.R.S. de jour comme de nuit),
- Le C.H.R.S,

- Le service hébergement Conventionné, né en 2016, il a vocation à accueillir sur des prestations différentes les ménages le plus souvent déboutés d'une demande d'asile qui vont présenter des critères de vulnérabilité. Ces ménages étaient auparavant accueillis sur le C.H.R.S,
- Des mesures d'A.V.D.L, (que l'équipe C.H.R.S, présente sur le site de Saint-Flour, met en œuvre),
- Des mesures d'intermédiation Locative (I.M.L)

**L'axe santé du pôle A.H.I.** comprend:

- Une Maison Relais de 20 places,
- Les Lits Halte Soins Santé (L.H.S.S.) pour 4 places,
- Les Appartements de Coordination Thérapeutique (A.C.T.) pour 4 places,
- Un accueil de jour ouvert tous les après- midi de 14h à 18h du lundi au vendredi, qui fonctionne depuis juillet 2018,
- Un restaurant de la solidarité.

Une convention avec le S.P.I.P. vient étoffer ce dispositif généraliste et permet une prise en charge spécifique et ciblée des personnes placées sous-main de justice dans le cadre de mesures d'aménagement de peine de type Placement sous surveillance Electronique, Placement Extérieur, réalisation de travaux d'Intérêt Général (T.I.G.). L'ANEF Cantal répond également en proposant des solutions en termes d'hébergement et d'accompagnement aux femmes victimes de violences au sein du couple.

L'ANEF Cantal peut également être mobilisée pour répondre d'un besoin en termes d'éloignement de l'auteur de violence au sein du couple.

### 1.2.1 Le contexte de contraintes de l'établissement

#### Le cadre juridique

- Le C.H.R.S est un établissement social. A ce titre son activité est encadrée par la loi du 2 janvier 2002 qui définit notamment que : « *L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales* »<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Article L. 311-1. Du CASF.

- Les CHRS sont 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. <sup>3</sup>
- Bénéficiaire, sur leur demande, de l'aide sociale pour être accueillies dans des centres d'hébergement et de réinsertion sociale publics ou privés les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale.: *«Les étrangers s'étant vu reconnaître la qualité de réfugié ou accorder le bénéfice de la protection subsidiaire en application du livre VII du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile peuvent être accueillis dans des centres d'hébergement et de réinsertion sociale dénommés "centres provisoires d'hébergement" .»*<sup>4</sup>.
- *"Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et 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".* <sup>5</sup>
- *"Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation".*<sup>6</sup>
- Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) : au-delà de mesures visant notamment à protéger les propriétaires et locataires (encadrement des loyers, garantie universelle des loyers). La Loi ALUR renforce également le droit des personnes sans domicile à l'hébergement et aux soins. Le pilotage de l'offre d'hébergement et de logement est unifié. La Loi

---

<sup>3</sup> Article L 312-1 8 du CASF.

<sup>4</sup> Article L. 345-1 du CASF.

<sup>5</sup> Article L. 345-2-2 du CASF.

<sup>6</sup> Article L. 345-2-3 du CASF.

consacre sur le plan législatif les SIAO pour qui, les missions et les modalités de fonctionnement sont redéfinies.

Plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans- abrisme (2018-2022) qui comprend 5 priorités:

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

Le Référentiel National des prestations du dispositif Accueil Hébergement Insertion, Co- édition D.I.H.A.L., D.H.U.P., D.G.C.S. du 30 juin 2011.

Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (R.B.P.P.) de l'A.N.E.S.M. devenue H.A.S.

Les ESMS trouvent aujourd'hui une guidance dans les RBPP qui vise à soutenir les pratiques professionnelles.

Les recommandations généralistes

- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre (juillet 2008)
- Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement (novembre 2009)
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé (décembre 2008).

Les recommandations du secteur de l'inclusion sociale

- Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale (avril 2008),
- 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 (mai 2012),
- Repérage et accompagnement des situations de rupture dans les parcours des personnes accueillies en C.H.R.S. (déc. 2015),
- La prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies dans les C.H.R.S. (mars 2016),
- Evaluation interne: repères pour les établissements et services relevant du secteur de l'inclusion sociale (mars 2016),
- Repérage et accompagnement en C.H.R.S. des victimes et des auteurs de violence au sein du couple (sept. 2018).



## 1.2.2 l'implantation géographique de l'établissement

L'ANEF Cantal a une vocation départementale.

Le C.H.R.S. est implanté physiquement sur deux des trois bassins de vie (Aurillac/ Saint- Flour/ Mauriac) du département.

Le C.H.R.S. se décline à partir de trois sites:

L'ANEF Cantal est propriétaire des locaux situés au 91 Avenue de la République à Aurillac qui accueille également le siège de l'association et d'autres activités que le C.H.R.S.

L'ANEF Cantal est locataire des locaux du 46 rue du Cayla à Aurillac, qui accueille des places urgence du C.H.R.S. et les L.H.S.S.

L'ANEF Cantal est hébergée à titre gratuit dans les locaux du 3 rue du 11 Novembre à Saint- Flour.

L'équipe du C.H.R.S. dispose de bureaux situés au 91 avenue de la république, au 46 rue du Cayla à AURILLAC et au 3 avenue du 11 novembre à Saint-Flour.

Sur chacun de ces sites, des hébergements en "regroupé" sont présents.

Sur Aurillac et Saint- Flour, le dispositif est complété par des appartements en diffus.

## 1.2.3 Le réseau relationnel de l'établissement

Les coopérations sont effectives et vastes et concernent des partenariats inscrits tant avec les associations et organismes du bassin d'Aurillac et de Saint-Flour.

### Organismes institutionnels

D.D.C.S.P.P,

Centres Communaux d'Action Sociale,

Conseil Départemental,

Préfecture,

M.D.P.H,

Centre Hospitalier et notamment les services sociaux hospitaliers et la P.A.S.S. d'Aurillac, de Saint-Flour, de Murat et de Mauriac,

S.P.I.P.,

Pôle emploi,  
Mission locale,  
Centres de formation,  
Agences d'intérim dont agence d'intérim d'insertion,  
Les bailleurs sociaux: Cantal Habitat, Polygone,  
SOLIHA,

Secteur associatif gestionnaire de dispositifs :

Les C.S.A.P.A : l' A.N.P.A.A, et A.P.T. OPPELIA,  
Le C.I.D.F.F,  
Les organismes tutélaires: A.T 15, U.D.A.F...  
Les associations caritatives...

Des conventions viennent formalisées ce partenariat, c'est le cas avec le S.P.I.P. notamment pour ce qui concerne l'accueil de personnes en aménagement de peines de type placement à l'extérieur, avec les C.S.A.P.A : A.N.P.A.A et A.P.T OPPELIA.

### 1.3 La personnalité de l'opérateur

Les équipes du pôle AHI se voient reconnaître une expertise en matière d'accompagnement des publics en situation de précarité et de vulnérabilités, qui s'est vue renforcée depuis l'ouverture des dispositifs L.H.S.S et A.C.T. pour les publics présentant des vulnérabilités en santé.

Inscrite dans les dimensions d'un accueil inconditionnel, l'ANEF Cantal fait vivre un C.H.R.S. qui accueille tout public.

L'ANEF Cantal revendique une position affirmée de contributeur à la mise en œuvre des politiques publiques sur le territoire et joue un rôle actif au sein de fédérations dont celle des ANEF.

La force de l'ANEF Cantal réside dans la cohérence de l'ensemblier A.H.I qu'elle anime et qui lui permet d'être un acteur essentiel dans la mise en œuvre de la politique du logement d'abord.

Cet ensemblier ne s'alimente pas de sa seule cohérence interne mais est inscrit au service de la déclinaison de politiques publiques à un échelon territorial.

L'accès au logement d'abord est activable dès le S.I.A.O. en fonction du diagnostic partenarial réalisé.

En effet, la mobilisation des ressources d'amont ou d'aval est optimale pour faciliter l'accès au logement : possibilité de mobiliser des mesures d'accompagnement logement de type A.V.D.L, de l'I.M.L. des solutions en termes de logement adapté.

Le fonctionnement en réseau repose sur une organisation en plate-forme portée et animée par le S.I.A.O. qui articule les B.A.L.H. (Bureau d'accès au logement et à l'hébergement) qui se déclinent dans leurs versions hebdomadaires et mensuelles. Les réunions mensuelles réunissant largement les différents opérateurs du territoire autour des situations dites complexes.

L'ANEF Cantal compte des professionnels qualifiés et engagés. Son climat social est serein.

L'articulation gouvernance/ dirigeance est saine: le Conseil d'Administration se réunit sur un rythme bi- mensuel. La direction rend compte de manière hebdomadaire au Président de son activité.

Les décisions stratégiques sont prises en Conseil d'Administration après consultation de la direction.

La direction dispose d'un Document Unique de Délégation.

## **II- LA METHODOLOGIE D'ACTION**

Le présent projet d'établissement a été entièrement refondu au regard de sa version précédente.

L'évaluation interne du C.H.R.S. a été finalisée en juin 2019. Le plan d'amélioration continu du C.H.R.S. a été formalisé en 2019 dans le cadre du COPIL qualité. Il est réactualisé tous les ans au regard de la mesure de l'atteinte des objectifs.

Des groupes de travail pilotés par la directrice adjointe ont été mis en place tout au long du second semestre 2019, ils ont permis la participation de tous les salariés du C.H.R.S., à l'élaboration du projet d'établissement.

Les partenaires du C.H.R.S. ont été questionnés et une réunion a été organisée pour recueillir leurs propositions.

Une séquence de travail a également été organisée avec les usagers. Les thèmes abordés ont été mis en perspective avec les résultats des enquêtes de satisfaction menées en 2018 et en 2019.<sup>7</sup>

### **2.1 le cadre institué**

Le C.H.R.S. fonctionne 365 jours par an. Seul C.H.R.S. du département, il répond à toutes typologies de public.

---

<sup>7</sup> Voir en annexe pour une présentation du processus d'élaboration du PE

Il distingue en son sein différentes prestations, l'accès à ses prestations se fait selon des modalités distinctes:

Entrée via l'urgence, via le 115 selon des modalités d'accueil qui se font sur 3 sites différents:

- Urgence famille sur une modalité collective au 91 Avenue de la République, ouvert en continu
- Urgence personne isolée ou couple, sur une modalité collective au 46 rue du Cayla, ouvert de 20 heures à 8 heures avec des extensions horaires durant la période hivernale
- Urgence famille ou personne isolée, sur une modalité collective à Saint- Flour, ouvert en continu.

Entrée via l'insertion, via le S.I.A.O.

- Insertion sur une modalité collective à Aurillac et à Saint- Flour,
- Insertion sur une modalité d'accueil en diffus à Aurillac et à Saint Flour,

Ces mêmes modalités articulent les unités organisationnelles de l'E.N.C:

- Halte en regroupé à Aurillac: 11 places
- Regroupé à Aurillac en urgence ou en insertion: 13 places
- Diffus Aurillac en insertion: 28 places
- Regroupé Saint- Flour: en urgence ou en insertion; 5 places
- Diffus Saint- Flour en insertion: 5 places

Dans le contexte de l'évolution des politiques publiques l'ANEF Cantal a re- défini son parc de logements en faveur de l'augmentation des places en "diffus" notamment dans le parc social afin de s'inscrire dans la politique systémique du logement d'abord.

## 2.2 la procédure d'accueil de la personne

**En urgence « vulnérabilité famille »:** Après évaluation par le 115 d'une situation de vulnérabilité, la famille demandeuse d'une mise à l'abri est invitée à se présenter au 91 avenue de la République à Aurillac. En fonction de l'horaire, elle est accueillie soit par le travailleur social de permanence soit par un surveillant de nuit. Un entretien d'accueil est réalisé dans les locaux.

Cet entretien a pour objectif d'établir un contact avec la personne accueillie, de lui apporter une écoute, de favoriser un sentiment de sécurité et d'évaluer les besoins immédiats. Une vigilance est apportée à l'état physique et psychologique de la personne : a-t-elle besoin de soins suite aux violences ? Est-elle dans un état de fatigue, de confusion ? A-t-elle pris un repas ? Comment vont les enfants ?...

Si l'état de la personne accueillie le permet, des préconisations en termes d'orientation, de démarches à effectuer peuvent être faites dès cette première rencontre : dépôt de plainte, médecin, Centre d'Information du Droit des Femmes et des Familles....

Avant d'installer la personne (ou la famille), le travailleur social fait une présentation du règlement de fonctionnement et informe le secrétariat de l'arrivée de la personne afin qu'une vigilance accrue soit réalisée dans les cas de violences conjugales. Le travailleur social présente les locaux et les autres professionnels à la personne afin que celle-ci se sente accueillie institutionnellement et qu'elle sache à qui s'adresser en cas de besoin.

La personne est ensuite rencontrée régulièrement durant le temps de son accueil afin de la soutenir, l'écouter et l'accompagner dans les démarches nécessaires.

**En urgence isolé ou couple :** La procédure d'accueil est proche de celle de l'urgence « vulnérabilité famille ». Après évaluation de la demande adressée par les 115 ou le S.I.A.O, la personne demandeuse d'une mise à l'abri est invitée à se présenter soit au 46 rue du Cayla à Aurillac soit au 3 avenue du 11 novembre à Saint-Flour. Elle est accueillie, en fonction des sites, soit par un travailleur social soit par un surveillant de nuit. Un entretien d'accueil est réalisé. Cet entretien a pour objectif d'établir un premier contact avec la personne accueillie, de lui apporter une écoute, de favoriser un sentiment de sécurité et d'évaluer ses besoins immédiats. Une vigilance est apportée à l'état physique et psychologique de la personne.

Avant d'installer la personne dans une chambre d'urgence, le professionnel fait une présentation du règlement de fonctionnement.

La durée de séjour en urgence ne se détermine pas a priori, elle est déterminée à partir du diagnostic réalisé avec un travailleur social rattaché au S.I.A.O. le plus souvent.

**Accueil dans le cadre d'une admission en insertion:** A l'issue de l'entretien de pré-admission, si la personne maintient sa demande, il lui est nommé un travailleur social qui sera le coordinateur de projet et une date et un horaire pour l'accueil sont fixés. C'est le coordinateur de projet qui assure l'accueil de la personne à son arrivée (accueil, état des lieux et installation dans l'appartement ou la chambre individuelle, présentation de l'établissement et de son règlement, signatures de documents...)

### 2.2.1 Les conditions préalables d'admission

Depuis la création du S.I.A.O., dont l'intervention permet des préconisations « affinées », les orientations vers le C.H.R.S. paraissent plus adaptées à l'accompagnement proposé.

Pour autant, toutes les demandes d'admission ne transitent pas par ce service.

En effet, les demandes d'aménagement de peine de type Placement Extérieur se font dans le cadre d'admissions directes formalisées par une convention S.P.I.P. – C.H.R.S.

L'orientation vers le C.H.R.S., sur une place d'insertion, suppose qu'elle soit consécutive à une évaluation de la situation effectuée par le S.I.A.O. via le formulaire de demande unique qui concerne les demandes de logement adapté type maison relais, de logement pour des situations complexes ou d'hébergement. Les différentes demandes d'admission en C.H.R.S. étaient abordées jusqu'en septembre 2019 lors de commissions hebdomadaires (les lundis à Saint-Flour et les jeudis à Aurillac). Dans un souci d'équité de traitement, depuis cette date, toutes les demandes transitent par la commission hebdomadaire d'Aurillac qui comprend davantage de partenaires (S.I.A.O., D.D.C.S.P.P., Conseil Départemental, A.V.D.L., SOLIHA). Ce partenariat permet une vision globale du contexte dans lequel se trouve la personne en amont de son éventuelle admission.

Lors de l'accueil d'une personne sur une place d'urgence, les professionnels (surveillants de nuit et travailleurs sociaux) utilisent un support dédié pour formaliser la prise en charge. Cet outil permet de repérer d'éventuelles difficultés (ressources, couverture santé...) et de verbaliser certains possibles à la personne qui relèvent d'un accompagnement. Cette évaluation systématique s'attache en premier lieu à repérer des vulnérabilités ou un besoin de soins. Elle permet un ajustement vers la meilleure orientation. Il s'agit de permettre à des personnes qui nomment en premier lieu un besoin de mise à l'abri, de percevoir des possibles à leur situation.

Depuis l'automne 2018, la durée de séjour limitée dans le cadre de l'urgence à 3 jours a été levée. Elle est désormais variable en fonction du besoin, du projet de la personne.

Certains personnes choisiront de faire perdurer leur séjour sur une place d'urgence conjuguée à un accompagnement social (A.S Conseil Départemental, A.V.D.L.,....) avant d'accéder à un logement. D'autres se rapprocheront de leur référent social (CD, S.P.I.P. C.S.A.PA, P.A.S.S.,....) afin de solliciter le S.I.A.O via le formulaire de demande unique pour accéder ( en fonction des ressources, du parcours, des besoins...) à une place d'hébergement en insertion ou à un logement adapté.

Le passage d'une place d'urgence à une place d'insertion bien que pouvant être rapide, (les commissions B.A.H.L étant hebdomadaires en ce qui concerne les places d'hébergement d'insertion) n'est pas systématique.

La notion de contrat de séjour porteuse de formalisme et d'engagement pouvant inquiéter et empêcher cette demande.

En 2019, 25 % des séjours effectués en urgence ont évolué vers un accompagnement en insertion.

Ce glissement dans un délai raisonnable, d'une place d'urgence à une place d'insertion ne permet pas systématiquement aux personnes de se stabiliser durablement. En effet un accompagnement social global peut être perçu par certaines personnes (tout particulièrement inscrits dans une forme d'errance depuis longtemps)

comme une privation de liberté, un contrôle. Dans ce contexte, le CHRS comptabilise une proportion de rupture de contrats de séjour encore importante.

## 2.2.2 Le dispositif d'accueil du bénéficiaire

Les demandeurs sont conviés à des entretiens de pré- admission. Il s'agit de s'assurer auprès de la personne de sa capacité à se projeter au sein du dispositif.

La personne rencontre la directrice adjointe et un travailleur social qui exposent, sur la base du livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés de la personne accueillie, les modalités d'accompagnement.

La situation sociale est évaluée et les possibilités d'accompagnement sont présentées.

Lorsque la demande est non recevable, la décision motivée est adressée au S.I.A.O. et nommée à la personne.

- **Repérage et accompagnement des situations de ruptures dans les parcours des personnes accueillies**

L'équipe exerce une vigilance qui permet le repérage des situations de rupture. Ce repérage concerne autant de situations particulières (périodes de transition, évolution d'un état de santé ou d'une situation familiale et sociale) que des comportements identifiés comme des signes d'alerte. La phase d'analyse, avec la personne et en équipe, permet de définir les besoins de la personne et les modalités d'accompagnement à mettre en place dans le cadre de son projet personnalisé.

Cette vigilance s'exerce sur différentes dimensions relationnelles:

- Au niveau de la conjugalité: appréhender les répercussions éventuelles d'une situation de divorce ou de séparation, prévention et gestion des situations de violence conjugale...
- Au niveau de la parentalité : éviter les situations de rupture de scolarité, soutenir les parents devant faire face au placement de leur enfant, faciliter les conditions de réorganisation familiale, instaurer une médiation dans les relations familiales...
- Aux relations entre les personnes accueillies et les professionnels: organiser le changement de coordinateur de projet à l'occasion du départ d'un professionnel, prévenir et gérer les situations de violence entre les personnes accueillies...
- Au regard des vulnérabilités découlant d'une fragilité en santé: soutenir la personne au moment de l'annonce d'une maladie chronique, anticiper les hospitalisations programmées, favoriser les démarches de soins, sécuriser l'accompagnement lié à la grossesse et à l'arrivée de l'enfant...
- En assurant la continuité du parcours : entrée dans le logement, passage d'un établissement à l'autre, accompagnement d'une R.Q.T.H. (Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé).
- En atténuant l'effet des fluctuations budgétaires sur la vie quotidienne de la personne: accompagner une entrée en emploi, en limitant les effets précarisant de la fin d'un contrat de travail, en soutenant la personne

confrontée au processus de licenciement ou en accompagnant la personne dans son choix de démissionner...

- **Prise en compte de la santé physique et psychique des personnes**

- Via une prise en compte de la santé dès le projet d'admission faisant suite à la première évaluation réalisée par le S.I.A.O.
- En informant des droits à la santé et des modalités d'articulation entre les professionnels du C.H.R.S. et ceux du secteur médical,
- En s'assurant de l'existence du triptyque: couverture sociale, médecin traitant et personne de confiance,
- En affirmant la place centrale de la personne accueillie dans la prise en charge de sa santé,
- En facilitant l'organisation des bilans médicaux et des dépistages,
- En restant attentifs aux signes révélateurs de mauvaises santé, de violence, d'addictions, de souffrance psychique, de handicap,
- En valorisant l'image de soi et en développant les situations de bien-être et de participation en fournissant à la personne toutes les informations relatives aux solutions offertes dans l'environnement proche du C.H.R.S.,
- En diversifiant les occasions de renforcer les potentialités d'action de la personne,
- En intégrant dans le projet personnalisé les orientations en faveur de la santé, en identifiant les acteurs en santé sur lesquels appuyer sa démarche,
- En organisant des actions de prévention et d'éducation à la santé adaptées aux problématiques rencontrées,
- En partageant avec les personnes accueillies les difficultés qu'elles rencontrent dans leurs démarches d'accès en santé, y compris les difficultés de type renoncement aux soins,
- En identifiant les contextes favorisant une stabilisation de la santé mentale,
- En développant des démarches de prévention des conduites addictives et de réduction des risques à travers notamment des partenariats spécialisés en addictologie,
- En intégrant dans le projet d'établissement les actions d'accompagnement personnalisées en santé,
- En participant aux instances et groupes de travail territoriaux afin d'y partager les problématiques de santé des personnes accueillies,
- En construisant les procédures nécessaires à la protection des personnes: situations d'urgences médicales, situations d'incendie, crises épidémiques, accidents d'exposition au sang, à la sécurité alimentaire, à l'entretien des locaux...
- En définissant annuellement les besoins en formation des professionnels notamment sur les thématiques en lien avec les personnes en souffrance psychique, l'accueil des poly-pathologies, l'accueil des personnes vieillissantes,



- En favorisant une veille sur les questions de santé: E.M.P. (Equipe Mobile Précarité), P.A.S.S. (Permanence d'Accès aux Soins), C.S.A.P.A. (Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie).

### 2.3 La contractualisation

Seul l'accueil en "insertion " donne lieu à une contractualisation.

L'urgence consiste en une mise à l'abri de courte durée, immédiate et inconditionnelle (non subordonnée à l'engagement de la personne à s'inscrire dans une démarche d'insertion). Il permet à la personne de se poser et éventuellement dans le respect de ses besoins et attentes de faire émerger un projet. Il s'agit là de mobiliser les principes d'intervention suivants: accueillir, protéger, écouter, informer, orienter.

La prestation insertion se distingue de l'urgence de par la capacité à accompagner selon une temporalité définie et ré- évaluée des personnes en vue de les aider à recouvrer une autonomie. L'hébergement en insertion est par conséquent subordonné à l'engagement des personnes dans une démarche d'insertion.

L'axe d'accompagnement se décline sous plusieurs items: logement, santé, parentalité le cas échéant, emploi et insertion professionnelle, vie sociale et culturelle... Un objectif est identifié ainsi que les moyens pour y parvenir en en identifiant les délais.

Ce document est signé par toutes les parties avant d'être adressé à la D.D.C.S-P.P.

Dans tous les cas de figure la personne accueillie participe pleinement à la mise en œuvre du projet d'accompagnement la concernant.

La personne est informée de son droit à faire évoluer le projet et des conditions de renouvellement du projet.

La fin de prise en charge est prononcée dès lors que la personne accueillie quitte le C.H.R.S.

Un état des lieux sortant est réalisé, il détermine la restitution du dépôt de garantie.

En fonction des besoins, un accompagnement peut être proposé : mesure d'A.V.D.L. par exemple en cas d'accès au logement, relais avec une assistante sociale de secteur...Les orientations vers les partenaires sont mises en œuvre en fonction des besoins.

Toute absence prolongée et non concertée sur une durée équivalent à 48 heures met fin au séjour.

La fin de prise en charge peut être à l'initiative de la personne accueillie ou encore décidée par l'équipe car liée au non-respect du contrat de séjour ou du règlement de fonctionnement. La personne a alors un maximum d'un mois pour trouver activement avec l'aide du coordinateur de projet une autre solution d'hébergement ou de logement. En cas de mise en danger de la structure ou des salariés, l'exclusion peut être immédiate. La personne accueillie peut être orientée vers le S.I.A.O. qui pourra le cas échéant proposer une autre orientation.

### 2.4 La personnalisation des prestations

Lors de l'accueil de la personne, un coordinateur de parcours est nommé, il sera l'interlocuteur privilégié du ménage. Il est aussi le garant des écrits professionnels qui vont jaloner la durée de séjour.

Chaque personne accueillie sur le collectif dispose d'une boîte aux lettres.

Les personnes accueillies en diffus reçoivent le courrier au niveau du collectif.

Pour chaque personne, un dossier personnel est constitué.

L'ANEF Cantal mène une réflexion relative à l'installation d'un logiciel métier qui permettra une gestion informatisée des dossiers.

Les informations concernant les personnes sont conservées durant la durée du suivi et sont effacées lors de l'archivage du dossier.

Le dossier comporte :

- Les copies des documents administratifs
- Le dossier constitué en amont de l'admission
- Le contrat de séjour et le projet personnalisé.

Au-delà de l'accompagnement global personnalisé mis en œuvre, l'ANEF Cantal mène des actions favorisant la participation directe des personnes accueillies à la vie sociale et aux activités:

L'accompagnement s'organise autour de la promotion de la capacité d'agir des personnes. A ce titre, le partenariat initié avec le D.A.H.L.I.R. opérant au niveau associatif vise aussi le C.H.R.S.

La philosophie de cette action est de favoriser la pratique d'une activité sportive régulière reconnue comme facteur de santé publique, et non contraignante, destinée à valoriser les individus (estime de soi) et à promouvoir les valeurs traditionnellement liées au sport. A terme, l'objectif est de rendre possible une activité physique régulière en club, gage d'un engagement pérenne source d'une véritable plus-value.

Ce dispositif repose sur le principe de la progressivité, allant de la découverte à l'intégration : il s'agit de proposer une activité régulière aux bénéficiaires, non contraignante et encadrée par un seul et même intervenant (« éducateur D.A.H.L.I.R. », expert du public) pour construire de la confiance et du respect entre les acteurs, débouchant dès que cela est possible sur une activité régulière en club.

## **2.5 La concertation et la participation du bénéficiaire**

L'accompagnement s'inscrit dans une démarche éthique et déontologique qui a pour base les valeurs portées par l'ANEF Cantal.

Conformément à la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, le C.H.R.S. doit assurer aux personnes accompagnées qu'il accueille un respect des droits et libertés individuels tels que :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité,
- Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes,

- Une prise en charge et un accompagnement individualisés de qualité dans le respect du consentement éclairé,
- La confidentialité des données le concernant,
- L'accès à toute information le concernant,
- Une participation directe à la mise en œuvre de son projet d'accompagnement.

Afin de garantir pleinement l'exercice effectif de ces droits et libertés, le CHRS s'est doté d'outils d'information et de contractualisation :

- Le livret d'accueil : remis lors de l'admission,
- La Charte des droits et libertés de la personne accueillie : annexée au livret d'accueil,
- Le contrat de séjour signé sous un délai d'un mois et le projet personnalisé qui détermine les avenants au contrat de séjour,
- Le règlement de fonctionnement : remis lors de l'admission,
- La personne accueillie est également informée des voies de recours en cas de litige, mais aussi sur les instances de participation: groupe d'expression et questionnaire de satisfaction.

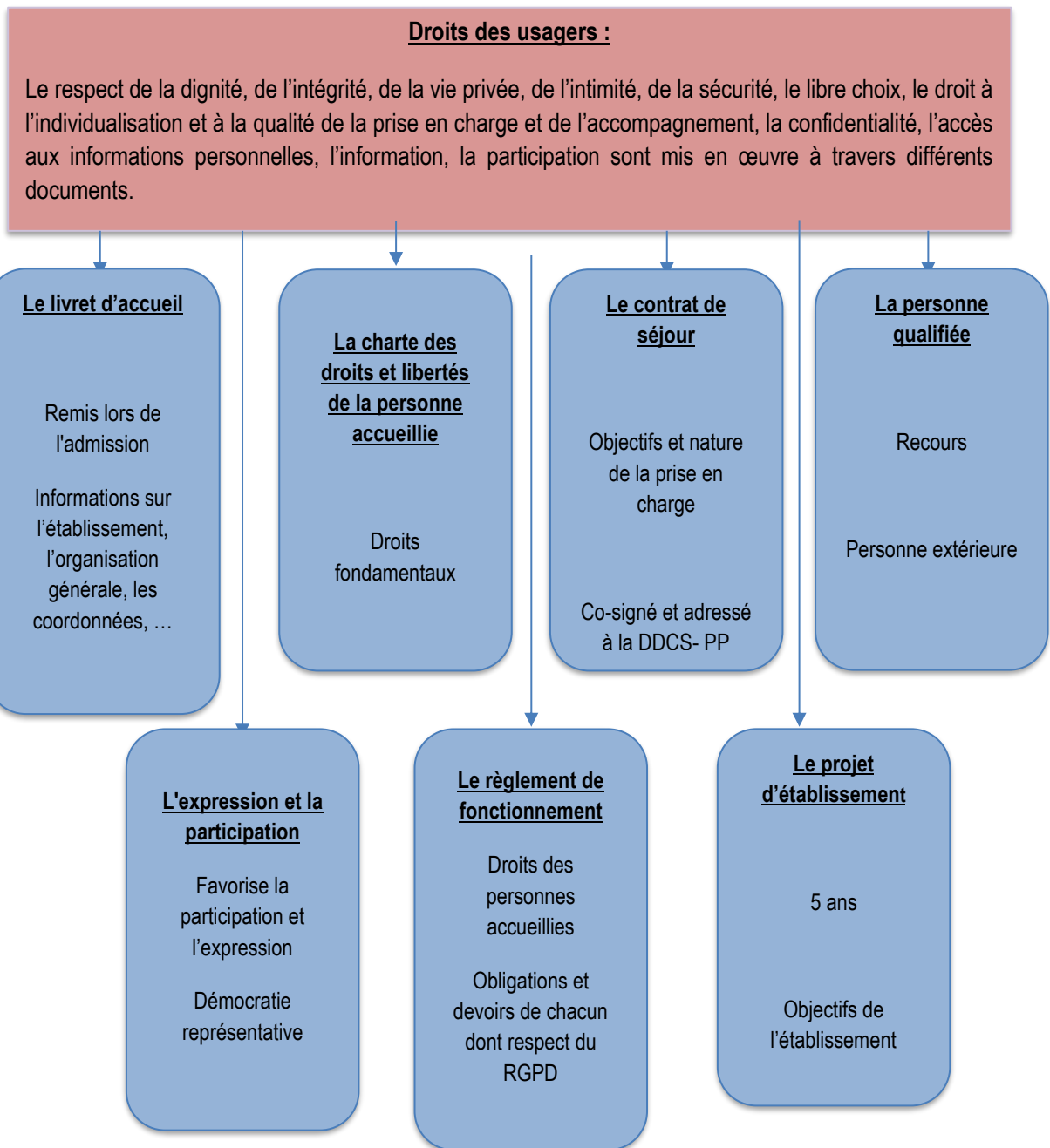
La personne accueillie est avisée que les éléments portés au dossier ainsi que les réponses au questionnaire de satisfaction annuelle sont traités par informatique à l'usage exclusif de l'équipe du C.H.R.S. et dans le strict respect du secret professionnel

L'équipe répond de l'application du R.G.P.D. et notamment du pack conformité AU-048 de la C.N.I.L.

Du fait du turn-over régulier de l'effectif, qui ne permet pas la mise en œuvre du Conseil de la Vie Sociale, un groupe d'expression est organisé une fois tous les 1 ½ mois. Les personnes accueillies sont amenées à s'exprimer sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les prestations, la vie institutionnelle. Il est animé par la directrice adjointe et un travailleur social.

Les personnes accueillies sont informées une semaine en amont de l'ordre du jour de la réunion qui fait l'objet d'un compte rendu écrit affiché.

Une fois par an les personnes se voient remettre un questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire est dépouillé et fait l'objet d'une analyse communiquée aux personnes accueillies. Le cas échéant un plan d'action peut être arrêté.



## 2.6 L'évaluation de la qualité des services rendus

L'ANEF Cantal a fait sienne la définition de la recommandation de bonne pratique professionnelle de l'A.N.E.S.M. : "La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant à l'esprit le risque de maltraitance".

La circulaire D.G.C.S. du 20 février 2014 est également l'un des outils utilisés au titre de la sensibilisation des équipes. Des actions de formation sont régulièrement organisées (formation bientraitance et éthique en 2017, démarche qualité en 2019).

L'établissement au travers du cycle d'évaluation interne et d'évaluation externe, s'inscrit dans une dynamique d'amélioration de la qualité, et questionne de manière continue le respect de ces principes.

Date d'autorisation	Périodicité du projet d'établissement	1ère Evaluation interne	1ère Evaluation Externe	Prochaines évaluations internes	Prochaines évaluation externes
1 <sup>er</sup> arrêté du 4 juin 1992 pour 18 places mixtes  Dernier arrêté préfectoral du 27/12/2016 pour 62 places dont 14 en urgence	2013- 2018 2020-2025	2013	2014	2019 2026 2031	2023 2030

L'établissement a élaboré son P.A.C.Q. et son suivi est effectué annuellement dans le cadre du COPIL qualité.

La démarche qualité est structurée au niveau associatif. Un COPIL qualité se réunit une fois par mois.

Chaque établissement et service dispose d'un référent qualité membre de droit du COPIL tout comme les cadres de l'association.

L'équipe du C.H.R.S. dispose de deux référents qualité l'un sur le site de Saint-Flour, l'autre sur le site d'Aurillac.

Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles constituent un socle de repères qui inspirent les pratiques professionnelles.

Un registre de réclamations et d'incidents est mis en place. La procédure prévoit une analyse de l'incident en COPIL Qualité.

Les entretiens professionnels sont réalisés tous les deux ans et permettent aux professionnels d'exprimer leurs besoins de formation.

Dans une dynamique de gestion de situations complexes, et notamment pour préserver le respect des principes d'une logique de bientraitance, l'équipe éducative du C.H.R.S. a accès à des temps d'analyse de la pratique professionnelle à hauteur de 6 séances par an d'une durée de deux heures trente par séance. Les professionnels sont en effet régulièrement confrontés à des questionnements éthiques. Le temps d'analyse de la pratique permet de réaliser les ajustements qui sont à trouver pour articuler au mieux les impératifs juridiques et déontologiques auxquels les professionnels sont soumis.

Un protocole de remontée des événements indésirables aux autorités de tutelles est mis en place.

La démarche qualité au sein de l'ANEF Cantal fait également sienne la question de la gestion des risques.  
L'équipe a ainsi été mobilisée en 2019 et 2020 sur l'élaboration du DUERP.

### III- L'organisation

#### 3.1 Les ressources matérielles

L'E.N.C. consacre une entrée sur les prestations délivrées: héberger en collectif/ en diffus, alimenter, accueillir et accompagner.

Dans le cadre de l'enquête E.N.C. 2019 relative à l'activité 2018 nous distinguons 5 unités organisationnelles classées différemment au niveau des Groupes Homogènes d'Activités et de Moyens ( G.H.A.M.).

Les ressources globales du C.H.R.S. Espace s'élèvent pour l'année 2019 à 1 063 841 euros. L'exercice 2019 présente un excédent de 26 505 euros.

Aucune des unités organisationnelles du C.H.R.S. Espace ne se trouve au- dessus des tarifs plafonds.

<b>Unité organisationnelle</b>	<b>Classement G.H.A.M.</b>	<b>Cout annuel par place</b>	<b>Taux d'encadrement par place</b>	<b>Taux d'encadrement national de référence pour la même référence G.H.A.M.</b>
<b>Halte en regroupé</b>	1 R	16 107 €	0,35 ETP	0,18 ETP
<b>Regroupé Aurillac</b>	3 R	16 532 €	0,23 ETP	0,24 ETP
<b>Diffus Aurillac</b>	3 D	16 581 €	0,22 ETP	0,17 ETP
<b>Regroupé Saint-Flour</b>	2 R	18 976 €	0,22 ETP	0,20 ETP
<b>Diffus Saint-Flour</b>	8 D	14 385 €	0,16 ETP	0,12 ETP

Il est permis de constater que le C.H.R.S. Espace présente globalement un taux d'encadrement supérieur aux C.H.R.S à G.H.A.M. équivalents. Cela est le reflet des relatives petites tailles des structures qui nécessitent des frais incompressibles de personnels liés à l'organisation du service.

### 3.1.1 Le site et les locaux

Le collectif à Aurillac s'organise à partir d'espaces en "regroupé" situés au 91 Avenue de la République.

La capacité installée est supérieure à la capacité autorisée et nous permet ainsi de pouvoir accueillir différentes configurations familiales.

Ces espaces comprennent une salle à manger et une cuisine collective ainsi qu'un jardin en rez-de-chaussée.

Les bureaux éducatifs et des surveillants de nuit sont situés au 1<sup>er</sup> étage ainsi qu'une salle commune dédiée au repos et aux équipements multi- média.

Une chambre individuelle est située en proximité du bureau éducatif.

11 chambres individuelles et 1 chambre couple sont situées au second et troisième étage. Les sanitaires sont partagés.

Dans une autre aile du bâtiment nous trouvons:

1 T1 autonome, 2 chambres au 1<sup>er</sup> étage qui se partagent les sanitaires,

4 chambres au 2<sup>ème</sup> étage qui se partagent les sanitaires

1 T2 au 3<sup>ème</sup> étage,

Le collectif à Aurillac s'organise aussi sur les espaces du 46 rue du Cayla qui comprend 11 chambres individuelles ou pour couple avec des sanitaires partagés dont une accessible aux personnes à mobilité réduite équipée de sa propre SDB.

L'Espace au 46 rue du Cayla dispose d'un bureau pour les surveillants de nuit et d'espaces collectifs de type cuisine et salon.

Le collectif à Aurillac s'organise autour du site du 3 rue du 11 Novembre.

Le rez-de-chaussée de ce site comprend des bureaux d'entretiens et une cuisine à destination des salariés.

Au premier étage se trouvent 3 chambres avec des sanitaires et une cuisine partagée.

Au deuxième étage se trouvent deux studios. Un autre studio se situe en rez de chaussée en continuité des espaces de bureau. Cet espace permet l'accès aux personnes à mobilité réduite.

L'ANEF Cantal loue des logements en diffus:

- Un logement type 3 situé 8 rue de Marmiesse, à Aurillac,
- Un logement type 4 situé 19 avenue des Volontaires, à Aurillac,
- Un logement de type 3 situé 19 avenue des Volontaires, à Aurillac,
- Deux logement de type 3 situés au 3 rue Cazaud, à Aurillac.
- Un logement type 4 situé 16 cité de Canteloube, à Aurillac,
- Un logement type 1 bis situé 1 impasse Sourniac, à Aurillac, fléché pour l'accueil d'auteurs de violence
- Un logement type 1 bis situé cité de Montplain, à Saint-Flour,
- Un logement type 2 situé rue du Breuil, à Saint-Flour,
- Un logement type 3 situé rue du Breuil, à Saint-Flour,
- 3 studios situés au 3 avenue du 11 Novembre, à Saint-Flour



### 3.1.2 Les équipements

Tous les bureaux sont équipés d'outils informatiques.

L'ANEF Cantal dispose d'une flotte de 13 véhicules mutualisés entre tous les services.

Les chambres sont équipées d'un lit, d'un bureau et d'une chaise, d'une armoire, d'un chevet et d'un lavabo.

Les logements mis à disposition sont équipés en matériel électroménager et en meubles.

Pour communiquer les membres du personnel possèdent :

- Une boîte mail par service,
- Un cahier de liaison informatisé,
- Une boîte intranet, avec l'ensemble de la communauté ANEF Cantal
- Une ligne téléphonique avec listing des numéros.

Une mise en réseau est à l'étude ainsi que le déploiement du dossier numérisé de l'utilisateur.

Les équipements du CHRS font l'objet d'un suivi en terme d'obsolescence.

### 3.2 Les ressources humaines

<b>Effectif permanent de l'ANEF Cantal en nombre de salariés</b>	59
<b>Effectif au 31/12/2019</b>	71
<b>Nombre de salariés en C.D.D</b>	12
<b>Répartition par sexe de l'effectif au 31/12/2019</b>	19 hommes et 52 femmes
<b>Moyenne d'âge des salariés</b>	41,5 ans
<b>Répartition des effectifs selon la qualification</b>	Niveau V: 20 Niveau IV: 2 Niveau III: 43 Niveau II: 2 Niveau I: 4

## La Masse salariale du seul CHRS

<b>Effectif permanent en professionnels</b>	20
<b>Effectif au 31/12/2019</b>	24
<b>Nombre de salariés en C.D.D. au 31/12/2019</b>	4 personnes dont 2 sont liés au renforcement des horaires de la Halte en période hivernale
<b>Répartition par sexe de l'effectif</b>	11 hommes et 13 femmes
<b>Moyenne d'âge des salariés</b>	42 ans
<b>Répartition des effectifs selon la qualification</b>	Niveau V: 11 Niveau IV: 1 Niveau III: 10 Niveau II: 1 Niveau I: 1

<b>Répartition des salariés par classe d'âge et selon le sexe au 31/12/2019 au CHRS</b>						
	Non cadre		Cadre		TOTAL	
	H	F	H	F	H	F
18-24 ans	0	1	0	0	0	1
25-34 ans	2	4	0	0	2	4
35-44 ans	3	2	0	1	3	3
45-54 ans	3	3	0	0	3	3
55 ans et plus	3	2	0	0	3	2
TOTAL	11	12	0	1	11	13

### 3.2.1 Le style managérial à l'œuvre

Les valeurs portées par l'association engagent la personne accompagnée à être co-auteure et co - réalisatrice du processus qui vise à lui permettre d'exercer pleinement sa citoyenneté.

En cela, les valeurs associatives sont cohérentes avec la mise en œuvre de nouveaux modèles dans le secteur social et médico-social visant l'instauration d'une logique de services qui implique :

- La mise en place d'espaces démocratiques de consultation/ négociation avec le bénéficiaire et son entourage,
- La mise en œuvre d'une démarche d'évaluation du service rendu,
- Le recours à la contractualisation pour encadrer la mise en œuvre des actions proposées.

Les actes managériaux s'inscrivent donc en référence aux valeurs associatives qui font la promotion du lien social et de la citoyenneté:

- Les cadres représentent des relais de diffusion entre des valeurs associatives et des valeurs portées par les notions d'usagers acteurs ou citoyen, afin qu'elles soient ancrées aux pratiques,
- Ils sont amenés à réaliser les médiations nécessaires afin de concilier les systèmes de pensée, parfois induites par les innovations observées dans le secteur,
- Ils privilégient l'auto- discipline plutôt que le contrôle hiérarchique,
- Ils favorisent l'apprentissage en équipe et le développement des compétences,
- Ils visent à instaurer une "vision partagée",

#### Une éthique basée sur la promotion du débat et de l'échange

L'équipe de cadres de l'ANEF Cantal inscrit son action dans le cadre d'un management coopératif qui promeut la capacité de faire les choses ensemble, en interagissant dans un but commun. Le cadre a en ce sens un rôle d'animateur qui porte un intérêt particulier à la convergence des idées pour construire une vision progressive et consensuelle.

La co- construction est un processus par lequel des acteurs différents confrontent leurs points de vue et s'engagent dans une transformation de ceux-ci jusqu'au moment où ils s'accordent sur des traductions qu'ils ne perçoivent plus comme incompatibles. Ce moment particulier est celui où ils pensent avoir défini un "monde commun" qui va fonder leur compromis. Ils pourront alors poursuivre leur coopération afin de construire un projet d'action commun et réfléchir ensemble à sa mise en œuvre.

Dans la perspective co-constructiviste, il n'existe pas de point de vue "objectif", indépendant des individus et devant s'imposer à ceux-ci parce qu'il serait plus "vrai" que les autres.

Les points de vue sont à considérer comme des constructions sociales liées à la position occupée dans l'organisation.

Tous les acteurs concernés sont porteurs de points de vue différents et a priori non convergents. Dans leur travail quotidien, ils ne sont pas confrontés aux mêmes contraintes, n'ont pas à surmonter les mêmes difficultés pour accomplir leurs tâches et atteindre les objectifs qui leur ont été fixés; ils ont des ressources différentes et n'ont pas les mêmes enjeux.

La délibération soumet à l'examen critique et au débat contradictoire les points de vue différents que défendent initialement des acteurs distincts. Ce qui est attendu de la délibération, c'est que certaines justifications soient considérées par certains acteurs comme de "bonnes raisons" pour qu'ils changent de perspective. Une telle ouverture supposerait que les acteurs soient préparés à réviser leur point de vue à la lumière des arguments avancés par d'autres.

Les temps de confrontation des arguments sont favorisés dans l'objectif de trouver un accord construit et négocié entre les acteurs.

Manager implique donc de faire vivre le débat pour pouvoir prendre des orientations et des décisions.

L'échange des arguments, tient lieu d'un "savoir échanger" que chacun veille à faire exister au sein de chacune des équipes.

La diversité permet de nourrir la réflexion.

La concertation permet le croisement des regards et des expertises, elle est un préalable à la prise de décision.

La négociation prend appui sur les divergences d'opinion et de points de vue pour rechercher le consentement des acteurs qui doivent réaliser des compromis, sans tomber dans la compromission.

#### Une adaptabilité qui est le fait de la promotion des compétences

L'équipe de cadres de l'ANEF Cantal porte attention au fait de renouveler ses compétences.

Elle recherche l'adéquation entre les compétences acquises et la bonne marche de l'organisation.

Elle a fait sien l'enjeu qui consiste à utiliser les compétences, à les actualiser, à les renouveler et/ou en acquérir de nouvelles ce afin d'apporter des réponses adaptées aux diverses situations rencontrées.

Le cadre se doit de comprendre les mécanismes environnementaux qui permettent d'impulser les conditions collectives: contexte, règles de fonctionnement, valeurs partageables, permettant à chacun de faire valoir sa personnalité, ses talents, ses idées, son énergie pour apporter le meilleur de soi au projet commun.

L'équipe de direction est attentive à définir les systèmes d'ouverture permettant de créer le mouvement, d'oxygéner la pensée, de favoriser les postures qui invitent et autorisent l'extérieur à venir faire partie de l'intérieur.

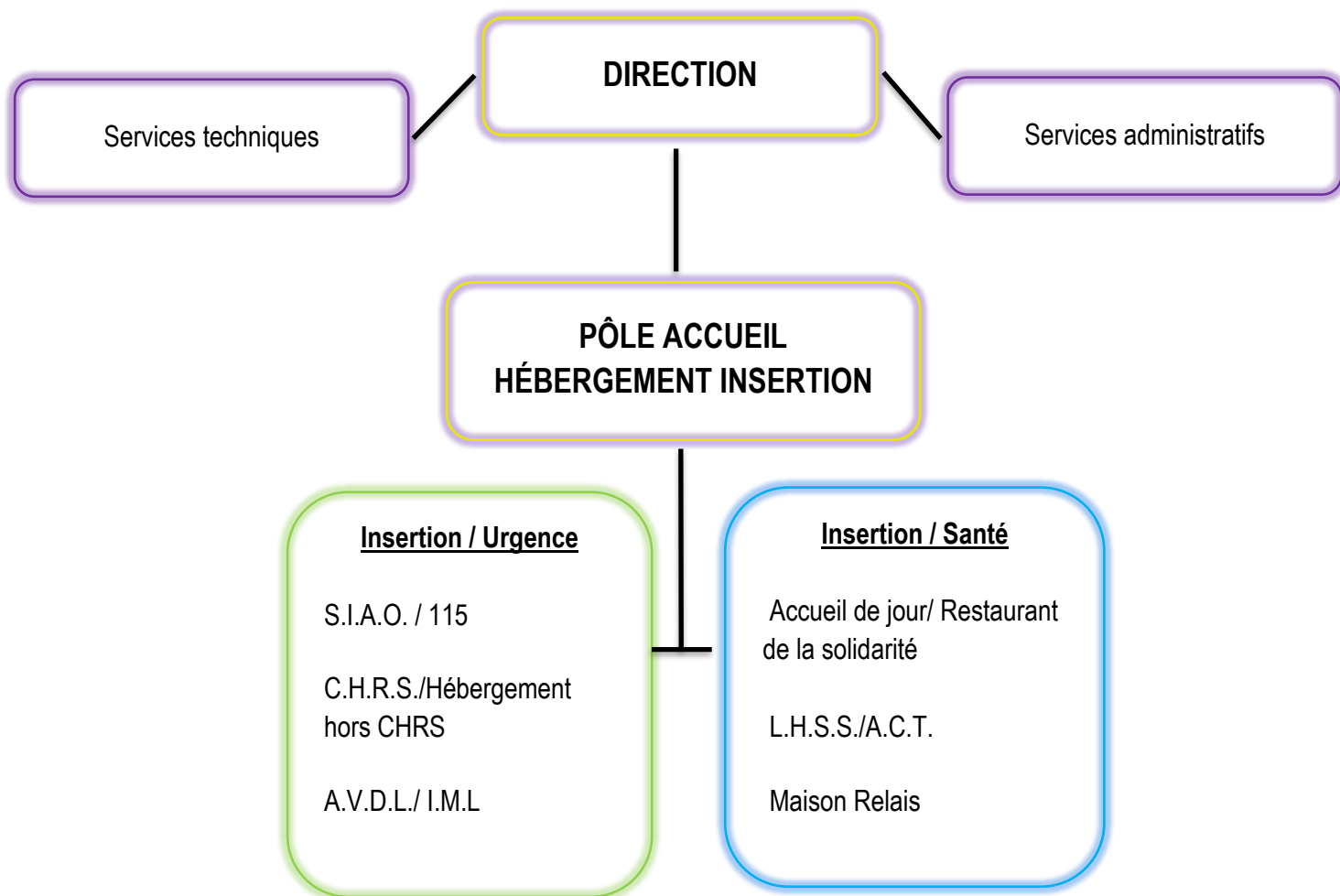
### 3.2.1 La répartition des services

La répartition des services s'organise en cohérence des missions relevant du secteur en accord avec le référentiel A.H.I.

Un seul cadre organise la cohérence des réponses AHI sur l'axe insertion/urgence. Cette organisation permet qu'une information ciblée et pertinente soit dispensée à l'utilisateur et permet ainsi que chaque personne puisse avoir accès à l'accompagnement adapté à ses aspirations et à ses besoins (âge, pathologie, environnement...), à l'évolution de sa situation, dans le respect de son consentement éclairé.

Un autre cadre organise la cohérence des réponses sur l'axe santé du pôle AHI.

La notion d'ensembliser s'entend à l'intérieur de chaque axe mais entre les axes également.



### 3.2.2 Les compétences disponibles

La directrice de l'ANEF Cantal est titulaire du C.A.F.D.E.S.

La directrice adjointe est titulaire du CAFERUIS et a entamé une formation C.A.F.D.E.S.

Les travailleurs sociaux au sein du C.H.R.S. sont majoritairement titulaires de diplôme de niveau III :E.S. pour trois d'entre eux, A.S. pour deux d'entre eux ou C.E.S.F. pour deux d'entre eux.

L'équipe compte un moniteur éducateur diplômé.

Les surveillants de nuit au nombre de 6 sont tous titulaires du titre de surveillants de nuits.

La psychologue affectée à 0,10 ETP au C.H.R.S. est titulaire d'un master II.

### 3.2.3 L'organigramme et la distribution des fonctions

Les qualifications mobilisées pour la mise en œuvre des prestations sont multiples:

La direction et une partie des services administratifs sont mobilisées à travers les frais de structure (compte 65) et ne sont donc pas portées à l'organigramme du C.H.R.S.

#### La direction :

- Est responsable du projet d'établissement (mise en œuvre et évaluation),
- Est responsable de la gestion des ressources humaines,
- Assure et rend compte de la gestion budgétaire,
- Veille à la sécurité des personnes,
- Développe et anime le partenariat,
- Garantit l'exercice du droit des usagers,
- Est en relation avec les différents partenaires institutionnels,
- Anime les réunions institutionnelles et les réunions de direction.

#### Temps de secrétariat :

- Mise en forme de toutes les correspondances,
- Envoi et réception des informations relatives à l'activité.

#### Temps de comptabilité :

- Gestion de la comptabilité analytique du C.H.R.S.,
- Etablir les états comptables et financiers.

#### Temps d'ouvrier d'entretien également éducateur technique:

- Intervention sur les lieux d'hébergement en tant que de besoin au titre de travaux d'entretien et de réparation;
- Encadrement des publics désireux de reprendre une activité en lien avec l'entretien des espaces de vie.

#### La direction adjointe:

- Encadre et anime des équipes pluridisciplinaires,
- Met en œuvre et assure le suivi des projets de service ou d'établissement,
- Participe à la conception des projets de service ou d'établissement,
- Assure le suivi opérationnel des activités et des projets et en rend compte,
- Coordonne les prises en charge,
- Assure la gestion des ressources humaines des services gérés,
- Favorise le partenariat interne et externe,
- Met en œuvre et contrôle les procédures administratives et comptables ;
- Conseille et oriente les choix décisionnels ;
- Pilote la démarche d'amélioration continue de la qualité.

#### La coordination de parcours :

Elle est assurée par le personnel socio-éducatif et s'entend comme une approche globale des besoins de la personne accueillie.

Il s'agit de :

- Réaliser des entretiens d'admission, d'observation, de renouvellement de prise en charge ;
- Veiller à la satisfaction des besoins fondamentaux des personnes;
- Accompagner sur le plan social et éducatif les usagers ;
- Instruire les dossiers administratifs des usagers pour leur accès aux droits ;
- Participer à l'élaboration et à l'évolution du projet de service et du règlement de fonctionnement ;
- Élaborer un projet personnalisé avec l'utilisateur ;
- Gérer les comptes du service (dépenses et recettes) ;
- Gérer le stock alimentaire et les produits d'entretien et d'hygiène ;
- Réaliser des tâches ménagères au sein du service.

Notons que tous les travailleurs sociaux du C.H.R.S. assurent également la mission d'écouter 115. Le volume des appels représente 4 à 5 appels/ jours en moyenne.

#### La surveillance de nuit:

- Surveiller l'état général des personnes,
- Surveiller le bon fonctionnement des équipements et l'accessibilité du bâtiment,
- Effectuer des rondes régulières pour s'assurer que tout va bien,
- Faire la liaison avec les équipes éducatives, via un cahier dédié,
- Traiter les urgences et contacter la personne d'astreinte le cas échéant.

#### La psychologue:

- Être un appui technique à l'équipe éducative pendant les réunions,
- Rencontrer les personnes accueillies sur demande.
- 

### 3.3 L'organisation de l'activité

#### Une organisation qui s'appuie sur le travail en équipe

La dynamique de travail en équipe permet :

- De définir lors des réunions les marches à suivre, les priorités et l'organisation du travail interdisciplinaire,
- La sécurité et l'assurance de la constance dans la prise en charge,
- Le maintien d'un intérêt et d'une cohésion d'équipe dans une dynamique de travail,
- Le partage entre professionnels des compétences acquises par l'ancienneté et/ou la diversité des expériences professionnelles.

Tous les professionnels sont amenés à se retrouver sur des temps communs d'interventions permettant un partage des problématiques sociales et psychologiques.

#### 3.3.1 Les plannings

La présence éducative pour les places d'insertion est assurée différemment en fonction des sites :

- A Saint-Flour : de 8 h à 18 h tous les jours de la semaine et de 9 h à 11 h et de 17 h à 19 h les week-ends et jours fériés
- A Aurillac de 8 h à 22 h 30 tous les jours de la semaine, de 9 h à 21 h les samedis, et de 10 h à 22 h les dimanches et jours fériés.

Une permanence nocturne s'organise sur les sites rue du Cayla et sur le 91 avenue de la République.

Les usagers accueillis en diffus sur la ville d'Aurillac et de Saint-Flour ont la possibilité de répercuter leurs demandes sur les surveillants de nuits du 91 avenue de la République.



Trois des cadres de l'ANEF se partagent un planning d'astreinte organisé sur la base d'un roulement d'une semaine sur trois.

### 3.3.2 La circulation de l'information, la communication, les réunions

Deux réunions institutionnelles se tiennent tous les ans, elles sont animées par le Président et la directrice. Elles sont l'occasion de partager et de mettre en perspective l'ensemble des activités de l'ANEF Cantal et les projets en cours.

La directrice anime une réunion cadres une fois par mois.

Le Comité Social et Economique est installé depuis 2019. Il est réuni tous les deux mois et participe aux conseils d'administration.

La directrice pilote tous les mois un COPIL qualité qui réunit les cadres et les référents qualité de chaque établissement.

Tous les professionnels sont amenés à se retrouver sur des temps communs d'interventions permettant un partage des problématiques sociales et psychologiques.

Les réunions hebdomadaires du CHRS Espace sont organisées par la directrice adjointe.

Une réunion associant tous les travailleurs sociaux de l'équipe d'Aurillac est fixée le jeudi de 14 h à 17 h et le lundi de 14 h à 17 h avec l'équipe de Saint- Flour.

La psychologue du service est présente tous les 15 jours lors de la réunion de service de l'équipe d'Aurillac et une fois par trimestre auprès de l'équipe de Saint- Flour. La psychologue reste mobilisable téléphoniquement.

Les surveillants de nuit se réunissent une fois par mois.

### 3.4 La prospective

Le projet d'établissement porte une dimension prospective qui s'inscrit pleinement dans la démarche qualité. Il s'articule aux dimensions de l'évaluation interne et externe. Il est ainsi porteur d'éléments qui participent de l'amélioration continue de la qualité.

Ce projet d'établissement précède la formalisation du CPOM qui est programmé pour 2021. Il est à noter que le cadre C.P.O.M. permettra de consacrer l'ensemble AH1 puisque le périmètre du contrat dépassera le seul C.H.R.S.

### 3.4.1 Constats des difficultés rencontrées

#### Au niveau partenarial

Les retours des questionnaires adressés aux partenaires montrent que l'articulation de l'ensemble AHI n'est pas forcément intégrée par nos partenaires.

Ce constat est le reflet d'un manque de communication institutionnelle. L'enjeu poursuivi ici est de permettre une réponse optimale aux besoins du territoire en s'appuyant sur un dialogue soutenu de dimension inter- institutionnel.

#### Au niveau de la sécurité

Les problèmes de sécurité du site et la liberté d'aller et venir sur le site du 91 avenue de la République et de Saint-Flour

L'équipe du C.H.R.S. et plus globalement les salariés de l'ANEF Cantal intègrent que la gestion des risques est partie prenante d'une démarche qualité, aussi, les professionnels partagent et mettent en œuvre certains réflexes formalisés dans les procédures. Pour autant la question sécuritaire est toujours à évaluer à l'aune du respect des droits des usagers. L'équipe CHRS identifie ici un point de tension.

En effet, la sécurisation des sites tant au niveau du 91 avenue de la République qu'au niveau du site de Saint -Flour se heurte au respect de la liberté d'aller et venir des usagers. En effet, sur le site du 91 avenue de la République dès lors qu'un besoin de sécurisation se fait jour, la porte d'entrée est bloquée et les personnes accueillies au 91 doivent sonner pour se faire ouvrir.

Sur Saint-Flour, les personnes accueillies dans le cadre de l'urgence ne peuvent aller et venir librement en dehors des heures de présence des éducateurs puisque la porte d'entrée s'ouvre avec une clef que le public urgence ne possède pas.

#### Condition d'accueil des publics

- Les conditions d'accueil des publics sont de fait très clivées.

Les ménages sont accueillis en diffus sur de grands logements et les publics isolés en regroupé. Ces modalités d'accueil sont par ailleurs propices à l'accueil en mixité d'un public "auteur" et "victime" dès lors que le public est isolé. Il est important de noter également que l'accueil d'un public propriétaire d'animaux est de fait impossible sur la structure collective, seule possibilité d'accueil pour les publics isolés en insertion.

Même si l'équipe reste vigilante et si les conditions matérielles d'accueil permettent à minima de créer des espaces différenciés, il nous apparaît désormais important de diversifier notre offre locative d'appartements en diffus en captant de petites configurations de logements qui viendront renforcer le panachage de l'offre et mettre en œuvre un accueil réellement inconditionnel de tout type de public. Ces logements permettront en effet d'envisager l'accueil des personnes isolées propriétaires d'animaux sur une dimension insertion.

De la même manière, l'accueil de familles sur le collectif en réponse à des besoins de sécurisation et d'étayage notamment en matière de parentalité s'envisage à travers la mobilisation d'espaces dédiés et adaptés.

- L'équipe est amenée à se questionner autour des temps "subis" par les usagers dans la gestion des différents collectifs

L'organisation de la vie quotidienne passe en effet par une définition a priori de temps partagés. Même si les pratiques se sont au fil des années considérablement assouplies, le collectif est encore vécu comme pesant à certains moments et les publics peuvent adopter des conduites d'évitement ou de plaintes qui renvoient à un sentiment d'infantilisation.

- Les ruptures de contrats

Globalement les sorties du C.H.R.S. sont dites positives puisque les deux tiers du public accompagné quittent le C.H.R.S. en disposant de ressources permettant l'accès au logement et ce dans un délai raisonnable. Pourtant près d'un tiers du public met fin au séjour à son initiative. Ce fait est davantage marqué chez le public préalablement en grande précarité. Ces départs que nous pouvons qualifier de prématurés viennent interroger les modalités d'accompagnement et les conditions d'accueil actuels.

Les questionnaires de satisfaction font remonter par ailleurs des inquiétudes chez les personnes accompagnées. Ils exposent un sentiment d'insécurité face à une préparation insuffisante des conditions de sortie.

- Insatisfactions exprimées face aux conditions d'accueil sur la modalité urgence personne isolée ou couple, solution déployée sur le 46 rue du Cayla:

Même si globalement les réponses portent un taux de satisfaction assez élevé puisque les espaces privatifs y sont jugés satisfaisants, à même d'assurer le respect de leur vie privée et leur sécurité. Les personnes accueillies à la halte estiment que la propreté des locaux est qualitative.

Pour autant un point d'insatisfaction se distingue assez nettement en ce qui concerne les horaires d'ouverture de la halte jugée insuffisantes. Rappelons que les horaires d'ouverture sont 20 h - 8 h en dehors de la période hivernale. Dans ce cadre, les horaires de la halte sont étendus en pour répondre du besoin de mise à l'abri dès 17 h 30. Les horaires sont également étendus durant le week-end en période hivernale puisque la halte ferme à 12 h 30 le samedi et le dimanche pour rouvrir à 17 h 30.

### **Promotion des compétences professionnelles**

L'équipe du C.H.R.S. s'est volontairement dotée au fil de son histoire de compétences de travailleurs sociaux de niveau III (E.S., A.S., C.E.S.F). Ces professionnels sont amenés à être extrêmement polyvalents puisqu'ils gèrent des fonctions de dimension hôtelière (entretien des espaces, gestion du linge, gestion de l'économat). Cette diversité des tâches rajoutés à la fonction d'écouterants 115, rend la tâche complexe et détourne de manière chronophage du cœur de métier.

Par ailleurs, le référentiel métier de l'éducateur spécialisé a considérablement évolué puisqu'il apparaît désormais davantage orienté sur une fonction de coordination.

Ces considérations nous amènent à souhaiter, au gré des opportunités de départ, re- configurer l'organigramme CHRS en y intégrant des fonctions de maîtresse de maison.

### 3.4.2 Objectifs d'évolution, de progrès et de développement

#### Au niveau partenarial

<b>Objectif :</b>	<b>Promouvoir l'échange inter- partenarial institutionnalisé</b>
<b>Groupe Projet :</b>	Directrice adjointe et chef de service axe santé
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Equipe de direction
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Convier les partenaires sur un temps d'échanges annuel autour des activités du pôle A.H.I.
<b>Calendrier de mise en oeuvre :</b>	A travailler sur la périodicité de la mise en œuvre du prochain projet d'établissement
<b>Indicateurs :</b>	Nombre de réunions dédiées et retours des partenaires

#### Sécurité

<b>Objectif :</b>	<b>Penser la sécurisation des sites du 91 avenue de la République et du collectif de Saint- Flour en tenant compte de la liberté d'aller et venir des publics.</b>
<b>Groupe Projet :</b>	COFIL qualité et équipe C.H.R.S.
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Direction
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Investissements matériels en étude ( système de badge magnétique sur Aurillac et système à code sur Saint- Flour voire re- définition des conditions d'accueil en urgence sur le site de Saint- Flour)
<b>Calendrier de mise en oeuvre :</b>	2022
<b>Indicateurs :</b>	Expression de la satisfaction des usagers

#### Condition d'accueil des publics

<b>Objectif :</b>	<b>Diversification de l'offre via la captation de petits logements en diffus et l'aménagement d'espaces dédiés pour le public famille sur le collectif</b>
<b>Groupe Projet :</b>	Equipe C.H.R.S. et direction adjointe
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Equipe de direction
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Travaux sur le collectif: création d'espace cuisine
<b>Calendrier de mise en oeuvre :</b>	Sur la durée du P.E.
<b>Indicateurs :</b>	Nombre de petits logements captés Reconfiguration du site collectif du 91 avenue de la République

<b>Objectif :</b>	<b>Refondre les outils 2002-2 et notamment le Règlement de Fonctionnement en faisant largement participer les usagers pour repenser l'organisation du et des collectif(s)</b>
<b>Groupe Projet :</b>	Equipe C.H.R.S. et usagers C.H.R.S.
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Equipe de direction
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Temps de réunions dédiés
<b>Calendrier de mise en œuvre:</b>	2021
<b>Indicateurs :</b>	Elaboration du R.F. intégrant une définition du collectif

<b>Objectif :</b>	<b>Sécuriser le parcours, préparer la sortie</b>
<b>Groupe Projet :</b>	Equipe C.H.R.S.
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Equipe de direction
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Renforcer l'information y compris sur une modalité collective en matière d'accès aux droits
<b>Calendrier de mise en œuvre:</b>	2021
<b>Indicateurs :</b>	Evolution du nombre de ruptures de contrats à l'initiative de l'utilisateur

<b>Objectifs :</b>	<b>Améliorer la satisfaction face aux conditions d'accueil à la halte</b>
<b>Groupe Projet :</b>	Equipe C.H.R.S.
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Equipe de direction
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Consacrer une présence éducative le matin auprès des publics accueillis à la halte afin de mieux appréhender leurs demandes et afin de les informer
<b>Calendrier de mise en œuvre:</b>	Fin 2020- 2021
<b>Indicateurs :</b>	Taux de satisfaction exprimée dans les enquêtes

### Promotion des compétences professionnelles

<b>Objectifs :</b>	<b>Diversifier l'organigramme pour permettre le recentrage des personnels éducatifs sur leur cœur de métier</b>
<b>Groupe Projet :</b>	Equipe de direction
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Equipe de direction
<b>Moyens à mettre en œuvre :</b>	Profiter d'une opportunité de départ pour re- dimensionner les compétences de l'équipe en intégrant du temps de maîtrise de maison
<b>Calendrier de mise en œuvre:</b>	Sur la périodicité du projet d'établissement
<b>Indicateurs :</b>	Satisfaction de l'équipe

## **ANNEXES**

- **Processus d'élaboration du projet d'établissement du CHRS Espace**
- **La gestion des données personnelles**
- **Le Plan D'amélioration Continue de la Qualité du CHRS**

# Processus d'élaboration du projet d'établissement du CHRS Espace

2020-2025

## Séquences et étapes de l'élaboration

Démarrage des travaux: réunion de lancement jeudi 12 septembre 2019 à 14 h avec l'équipe du CHRS

Calage avec le COPIL qualité le 19 septembre 2019, pour assurer un regard transversal tout au long de la démarche, les membres du COPIL qualité seront associés à la démarche.

Finalisation du document : 1<sup>er</sup> semestre 2020

Rédactrice du PE Murielle APCHIN

Séquences de travail nécessaires au processus d'élaboration du PE	Qui, quoi, où, comment?
Etude portant sur l'évolution des publics sur les trois dernières années: 2016, 2017, 2018 Eléments statistiques liés au séjour des personnes accueillies. Etude statistique des modalités de sortie sur les trois dernières années.	Eléments aboutis. Eléments à reprendre de l'évaluation interne finalisée à fin juin 2019.
Evaluation des objectifs fixés dans le cadre de l'EI et de l'EE et du CPOM	Eléments aboutis. Eléments à reprendre dans l'évaluation interne finalisée à fin juin 2019.
Participation des publics accueillis et accompagnés au PE (tous segments d'activité : Saint-Flour, halte, diffus, collectif) dans l'élaboration de l'écriture du projet: quels sont les retours sur le fonctionnement, les besoins, les attentes et les souhaits d'évolution.	Une séance de travail à organiser le 26 septembre 2019 à 14h. Animation: Psychologue Participants: référentes qualité,  Reprendre les éléments issus des questionnaires de satisfaction Reprendre la synthèse des entretiens réalisés avec la psychologue
Identification des attentes portées par nos partenaires professionnels	Une séance de travail à organiser le 15 octobre à 14 heures Invitation de nos partenaires : SIAO, CSAPA, PASS, SPIP, CD, CCAS, AT 15, UDAF, Animation: directrice et directrice adjointe et référentes qualité Membres du COPIL qualité Reprendre les éléments issus des questionnaires



<p><b>Quels sont les principes d'intervention?</b></p> <p><b>De quoi parle t'on lorsque l'on parle d'accompagnement et pour quels publics?</b>  Comment se déclinent les valeurs portées par l'association?  Promotion de l'autonomie/ protection/ promotion de la capacité des acteurs. Où se place le curseur?  Le logement d'abord...</p>	<p>Le mardi 24 septembre à 14 heures</p> <p>Animation Directrice adjointe,  Participants: toute l'équipe CHRS et la directrice membres du COPIL qualité</p>
<p><b>Quelles réalités derrière les concepts</b>  <b>Urgence/ insertion</b>  <b>Pourquoi une structuration en</b>  <b>Diffus/ semi- diffus/ collectif</b>  <b>Halte/ CHRS</b>  <b>Le logement d'abord....</b></p>	<p>Mardi 8 octobre à 14 heures</p> <p>Animation Directrice adjointe,  Participants: toute l'équipe CHRS membres du COPIL qualité</p>
<p><b>Description des interventions, ou bien encore des prestations, ou autrement dit l'offre de services</b>  <b>Aujourd'hui et quelles sont les évolutions souhaitées</b></p>	<p>Les mardi 5 et 12 novembre à 14 heures</p> <p>Animation Directrice adjointe,  Participants: toute l'équipe CHRS et la directrice membres du COPIL qualité</p>
<p>Elaboration des fiches action</p>	<p>Directrice et directrice adjointe  Relecture en COPIL qualité</p>

## **La gestion des données personnelles à l'ANEF Cantal**

L'ANEF s'engage à ce que les données collectées soient strictement nécessaires pour l'exercice de l'activité, à savoir:

- Gestion administrative des personnes concernées,
- Saisie des problématiques identifiées dans le cadre de l'évaluation sociale (individuelle et familiale) des personnes en vue de leur garantir un accompagnement adapté et, le cas échéant, les orienter vers les organismes ou partenaires sociaux appropriés en fonction de leur situation,
- Elaboration et suivi du projet personnalisé d'accompagnement des personnes, conformément aux dispositions du code de l'action sociale et des familles,
- Echange et partage d'informations entre les intervenants sociaux, médicaux et paramédicaux des informations strictement nécessaires permettant de garantir la coordination et la continuité de l'accompagnement et du suivi des personnes,
- Gestion des procédures d'aides sociales et suivi des trajectoires des personnes et des familles, plus particulièrement,
- Accompagnement et suivi des personnes dans l'accès aux droits (assistance dans les relations et les démarches à effectuer auprès des personnes ou services compétents, domiciliation des personnes sans domicile stable),
- Accompagnement et suivi éducatif et budgétaire des personnes et de prévention du surendettement,
- Pré-instruction et suivi des demandes d'aides sociales (aides financières ou en nature),
- Gestion des demandes d'hébergement et d'accès au logement,
- Gestion des impayés et prévention des expulsions locatives,
- Organisation et suivi des parcours d'insertion sociale et professionnelle,
- Suivi des personnes et des familles reçues dans le cadre de la médiation familiale, sociale ou pénale, à l'exclusion des mesures relevant de l'aide sociale à l'enfance,
- Suivi de l'exécution des décisions judiciaires pénales restrictives ou privatives de liberté par les organismes habilités,
- Gestion financière et comptable de l'établissement, du service ou de l'organisme,
- Etablissement de statistiques, d'études internes et d'enquêtes de satisfaction aux fins d'évaluation des activités, de la qualité des prestations et des besoins à couvrir.

### **Les données personnelles concernées**

- Les données d'identification des bénéficiaires de l'accompagnement et du suivi social : nom, prénom, sexe, adresse, courriel, numéro de téléphone, date et lieu de naissance, photographie, numéro d'identification de rattachement à un organisme (numéro d'adhérent ou allocataire), numéro de

sécurité sociale (uniquement dans le cadre d'échanges avec les professionnels de santé et les organismes de sécurité sociale),

- La nationalité du bénéficiaire (sous la forme « Français/UE/Hors UE ») et les documents prouvant la régularité de son séjour en France dès lors que le bénéfice de l'aide ou de la prestation sollicitée est soumis à une condition de régularité du séjour,
- Des informations relatives à la procédure de demande d'asile (dépôt d'une demande d'asile : oui/non) ainsi que les informations nécessaires à l'élaboration du récit de vie,
- Des informations relatives à la vie personnelle du bénéficiaire : situation et composition familiale du foyer, et, le cas échéant, l'identification d'enfants pris en charge dans le cadre de la protection de l'enfance, les centres d'intérêts, langue parlée dans la mesure où cette information est indispensable pour mentionner le besoin de traducteurs,
- La nature de la mesure de protection juridique, et le cas échéant les coordonnées du mandataire,
- Le parcours professionnel et de formation dans le cadre de l'aide à l'insertion professionnelle (scolarité, situation au regard de l'emploi, de la formation et de la qualification),
- Les conditions de vie matérielles :
  - Situation financière (ressources, charges, crédits, dettes),
  - Prestations et avantages sociaux perçus (nature, montant, quotient familial, numéro allocataire),
  - Situation face au logement et à l'hébergement (type et caractéristiques du logement ou modalités d'hébergement : domicile personnel, familial, sans abri, hébergement de fortune, hébergement mobile, hébergement d'urgence, hébergement d'insertion),
  - Moyens de mobilité,
- La couverture sociale : organismes de rattachement et régimes d'affiliation, droits ouverts,
- Les coordonnées bancaires dans la mesure où cette information est nécessaire au versement d'une prestation ou d'une rémunération,
- Des informations relatives à la santé à des fins d'administration de soins, comprenant les informations relatives au handicap. Ces données peuvent être collectées à d'autres fins, sous réserve du consentement exprès des personnes concernées ou de leurs représentants légaux, d'une part, et d'être strictement nécessaires au suivi social et médico-social, d'autre part,
- Des informations relatives à la vie sexuelle (orientation sexuelle et conduite sexuelle) sous réserve d'être directement collectées auprès des personnes concernées, après le recueil de leur consentement exprès ou celui de leurs représentants légaux, et d'être strictement nécessaires pour organiser des actions de prévention et, le cas échéant, pour faire intervenir un professionnel de santé si la personne concernée est confrontée à des risques particuliers au regard de sa sexualité,
- Les opinions religieuses sous réserve d'être collectées auprès des personnes concernées ou de leurs représentants légaux, après le recueil d'un consentement exprès, et d'être strictement nécessaires aux actions d'accompagnement des personnes victimes, ou susceptibles d'être victimes, de mouvements sectaires et extrémistes,

- Le type d'accompagnement et le suivi des personnes et aux actions mises en œuvre : domaines d'intervention, historique des mesures d'accompagnement et de suivi, objectifs, parcours, actions d'insertion prévues, entretien et suivi ;
- Les directives anticipées, et le cas échéant le nom et la qualité de la personne de confiance,
- Les données d'identification des personnes concourant à l'accompagnement et suivi social : nom, prénom, qualité, organisme d'appartenance, numéro de téléphone, adresse professionnelle, courriel, téléphone.

L'ANEF garantit que seuls les personnels habilités ont accès aux données personnelles.

L'ANEF s'engage à ce que les personnes accueillies puissent accéder à leurs données, les rectifier, s'y opposer le cas échéant.

### **Durée de conservation des données**

Les données collectées et traitées pour les besoins du suivi social ou médico-social ne peuvent être conservées au-delà de trois ans à compter du dernier contact avec la personne ayant fait l'objet de ce suivi, sauf dispositions législatives ou réglementaires contraires. Ces données doivent être supprimées sans délai en cas de décès de la personne concernée.

Lorsqu'il existe un recours contre un tiers ou un contentieux, les données peuvent être conservées jusqu'à l'intervention de la décision définitive.

À l'expiration de ces périodes, les données sont détruites de manière sécurisée.

Les justificatifs recueillis, y compris sous format papier, qui n'ont plus d'utilité, soit parce qu'ils sont trop anciens pour justifier de la situation de l'usager, soit parce que le dossier pour lequel ils ont été demandés est constitué, doivent être détruits.

### **Discrétion professionnelle**

Pour être conforme aux conditions réglementaires, le partage ou l'échange d'informations doit porter sur les informations strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, de la prévention ou au suivi social de l'intéressé. Par ailleurs, il doit s'exercer dans le respect du périmètre des missions de chacun. L'information préalable de la personne concernée est obligatoire. La loi donne une possibilité à l'usager de s'opposer à tout échange et partage d'informations.

## **Le Plan d'Amélioration Continue de la Qualité**