

PROJET ETABLISSEMENT

C.H.R.S

2025-2029

DIRECTION INSERTION LOGEMENT SANTÉ PRÉCARITÉ



FONDATION¹
MASSÉ-TRÉVIDY

TABLE DES MATIERES

1

PRESENTATION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT

1.1 La Direction insertion logement santé précarité	P.08
1.2 Notre identification	P.09
1.3 Notre histoire	P.10
1.4 Notre habilitation et financement	P.11
1.5 Les cadres de références	P.12

2

LES FONDEMENTS DE NOTRE PROJET

2.1 Nos valeurs	P.22
2.2 Notre éthique d'accompagnement	P.25
2.3 Nos principes d'intervention	P.25

3

LES CARACTERISTIQUES DU C.H.R.S DE L'ESCALE

3.1 Finalités et missions	P.28
3.2 Le public accueilli	P.29
3.3 La prise en compte de l'entourage des familles accueillies au C.H.R.S	P.32
3.4 le cadre d'accueil	P.33

4

LES MODALITES D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

4.1 L'accueil, évaluation, information et orientation	P.40
4.2 Admission et processus de contractualisation	P.40
4.3 Les différentes dimensions de l'accompagnement	P.43
4.4 Le suivi de parcours	P.54

5

NOTRE INSCRIPTION SUR LE TERRITOIRE

- 5.1 Les modalités de concertation et de coopération P.58
- 5.2 Un engagement au sein de la Fédération des Acteurs de la Solidarité P.62
- 5.3 La communication interne et externe P.62

6

UNE ORGANISATION AU SERVICE DU PROJET

- 6.1 Une équipe pluridisciplinaire P.64
- 6.2 Les espaces de pensée P.66
- 6.3 Le fonctionnement P.68
- 6.4 Les instances d'expression des personnes accompagnées P.73

7

L'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE ET LA GESTION DES RISQUES

- 7.1 Le rapport d'activité P.76
- 7.2 Le plan d'amélioration continue de la qualité P.77
- 7.3 L'évaluation P.77
- 7.4 La gestion des risques et promotion de la bientraitance P.78

8

PERSPECTIVES D'EVOLUTION

- 8.1 Les objectifs de progression P.83
- 8.2 les objectifs d'évolution P.83

ANNEXES

L'élaboration d'un projet d'établissement résulte d'une obligation de la loi n° 2002-2 mais il est aussi une belle opportunité pour PENSER, REVELER, CREER.

S'engager dans une démarche de projet, c'est avant tout construire une dynamique pour :

- décrire ce qui existe, ce qui guide notre action
- se projeter dans l'avenir en pensant ce qui n'existe pas encore mais paraît être une évolution souhaitable, une ambition réaliste au regard des évolutions législatives et des besoins des personnes accueillies
- projeter le chemin à parcourir pour aboutir au but recherché, en précisant les moyens à mettre en œuvre, les process et les étapes à respecter.

Cette démarche engagée autour d'un projet collectif est un véritable outil de dialogue, fédérateur et mobilisateur de l'ensemble des parties prenantes de la structure.

Le projet doit constituer un repère pour les professionnels, permettant à chacun de mettre du sens à son action, de s'appuyer sur un socle commun pour construire son intervention. Nos objectifs : nous fédérer autour de valeurs communes, définir une identité, une organisation de l'action collective favorable à une cohésion d'équipe.

Ce document constitue une référence pour présenter l'établissement à l'ensemble des partenaires : prescripteurs, financeurs, stagiaires, nouveaux salariés favorisant ainsi une meilleure compréhension de l'action, des orientations sociales et éducatives.

Enfin, le projet d'établissement représente un outil visant à garantir le droit des usagers et à rendre lisible l'offre de prestations qui leur est proposée.

Le projet, véritable fil rouge de l'action est un document évolutif qui nécessite pour vivre, un suivi et une révision régulière.

Le projet du CHRS est défini pour la période 2025-2029.

Le CHRS de l'Escale est un établissement de la Fondation Massé-Trévidy, acteur social engagé sur le territoire Finistérien au plus près des habitants pour répondre à leurs besoins en terme d'accompagnement éducatif, social et médico-social. La Fondation intervient dans les secteurs activités suivants : personnes âgées et handicapées, enfance et famille, formation insertion. Notre fondation, reconnue d'utilité publique en 1906, est née de la fusion de l'association Trévidy et de la Fondation Kerbernez en 2004 et se fait l'héritière d'une histoire humaniste et de charité que vous pouvez retrouver sur le site de la Fondation[1]. Elle a été reconnue par le Conseil d'Etat en date du 27 juillet 2004.

Le projet d'établissement que nous vous présentons ici s'inscrit pleinement dans une démarche d'amélioration continue de la qualité dont la première étape d'élaboration a été la réalisation d'une autoévaluation en début d'année 2025. Ce travail « contribue à adapter les réponses aux besoins des personnes accompagnées, et à prévenir les risques liés à leurs vulnérabilités »[2]. Il nous a permis de mettre en exergue des marges d'amélioration qui seront travaillées dans ce projet

- Consolider les droits des personnes accompagnées
- Renforcer l'accompagnement à l'autonomie dans la logique du « logement d'abord »
- Développer les spécificités de l'accompagnement au CHRS : l'accompagnement des enfants, du soutien à la parentalité et des violences
- Améliorer le cadre de vie des personnes accueillies
- Développer la démarche qualité et une politique de gestion des risques

Nous avons ensuite organisé au cours de l'année 2025 cinq journées de travail l'équipe éducative dont deux ateliers avec les personnes accompagnées dans l'optique d'améliorer l'accompagnement proposé, de s'ajuster à l'évolution des besoins des personnes et de s'inscrire dans les évolutions du secteur AHI selon le principe du « logement d'abord ».

PRESENTATION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT

La direction insertion logement santé précarité

Notre identification

Notre histoire : de la création du centre maternel au centre parental

Notre habilitation et financement

Les cadres de références

PROCESSUS D'ELABORATION DU PROJET



A travers les espaces partagés nous avons pu croiser les regards, favoriser l'intelligence collective et la créativité de tous. Cette démarche participative a permis une réelle dynamique de concertation jusqu'à la rédaction de ce projet.

Ce projet vise à mettre en exergue la dynamique institutionnelle de soutien à l'accès au logement et l'autonomie des personnes accueillies à travers :

- les fondements de notre action via notre histoire, nos valeurs et principes d'intervention
- une présentation précise des caractéristiques et besoins du public que nous accompagnons
- nos missions et les buts poursuivis
- notre organisation et inscription sur le territoire
- la démarche d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques

Ce projet d'établissement a été présenté, validé par les membres du Comité de vie sociale et entériné par le Conseil d'administration le 24 octobre 2025.

1.1 La direction insertion logement santé précarité

Le centre parental est rattaché à la Direction Insertion, Logement, Santé, Précarité. Une organisation qui vise à inscrire la personne dans un environnement social donné, de l'impliquer en tant que citoyen et d'agir dans l'esprit de la promotion de l'autonomie de l'utilisateur, dans le but de développer et valoriser ses potentialités.

Cette direction comprend également:

- L'établissement AHI[1] de l'Escale à Quimper : 1 Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de 44 places d'insertion et 23 places d'urgence réparties en deux dispositifs (15 places Dispositif alternatif aux nuitées d'hôtel et 5 places sur un dispositif pour femmes enceintes et/ou sortant de maternité, 3 places ALT Urgence pour des femmes victimes de violences intrafamiliales).
- L'établissement AHI du Jarlot à Morlaix : 1 Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de 26 places d'insertion, 13 places d'urgence à Morlaix, 12 places de pension de famille et 8 mesures AGIR[2] (mesures de CHRS hors les murs).
- L'établissement des Résidences Habitat Jeunes de Cornouaille : FJT de 121 logements, répartis sur les communes de Quimper, Ergué-Gabéric, Concarneau, Plonéour-Lanvern et Pont L'abbé.
- L'établissement Cap Logement en Finistère comprenant un service de « logement accompagné » (mesures Etat diverses - AVDL[3], accompagnement d'IML[4] mandat de gestion), un Service immobilier à vocation sociale (200 logements), un service ALT et une équipe technique mutualisée pour les établissements de Cornouaille
- L'établissement ACT « Appartements à Coordination Thérapeutique » de 32 places (18 places d'hébergement réparties entre la Cornouaille et le pays de Morlaix et 15 places de coordination thérapeutique à domicile, réparties sur le Centre Ouest Bretagne et la Cornouaille)
- L'équipe spécialisée de soins infirmiers précarité (13 places) sur le Pays Bigouden.



[1] AHI : le dispositif « Accueil Hébergement Insertion » est destiné aux personnes en grandes difficultés sociales nécessitant une aide globale pour leur permettre d'accéder au logement et de retrouver leur autonomie.

[2] AGIR : Accompagnement Global Individualisé Renforcé

[3] AVDL :Accompagnement Vers et Dans le Logement

[4] IML :Intermédiation Locative

1.2 Notre identification

- **Dénomination** : CHRS de l'Escale Fondation Massé-Trévidy
- **N° FINESS** 290 005 016
- **Situation au répertoire SIRENE/Activité Principale Exercée (APE)** : 8790 B –hébergement social pour adultes et familles en difficultés et autre hébergement social
- **Commune d'implantation** : Quimper
- **Directeur de la Direction « Insertion Logement Santé Précarité »** : M Hervé OLAGNE
- **Directrice Adjointe** : Mme Myriam CARO
- **Coordonnées** : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de l'Escale
2 Allée des Seiz Breur
29 000 QUIMPER
Tél. : 02.98.90.41.04
Email : CHRS-escale@fmt.bzh
- **Organisme gestionnaire** : FONDATION MASSE-TREVIDY
Domaine de Kerbernez
29700 PLOMELIN
- **Présidente** : Mme. Marie-Marguerite BOURBIGOT
- **Vice-président** : M. Yves SANSON
- **Directeur Général** : M. Steven TREGUER
- **Directrice adjointe générale en charge de l'Enfance-l'Insertion** : Mme Gwenn TALEC
- **Siège administratif** : 39 rue de la Providence
29000 Quimper
Tél. : 02 98 55 70 78

1.3 Notre histoire :

La loi n° 74.955 du 19 novembre 1974 étend l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires et introduit le concept de « handicap social ». Le texte précise:

« Bénéficiaire sur leur demande de l'aide sociale pour être accueillies dans les Centres d'Hébergement et de Réadaptations Sociale Publics ou Privés, les personnes et les familles dont les ressources sont insuffisantes, qui éprouvent des difficultés pour reprendre ou mener une vie normale notamment en raison de manques ou de conditions défectueuses de logement, et qui ont besoin d'un soutien matériel et psychologique, et le cas échéant, d'une action éducative temporaire ».

Cette loi est complétée par la loi 75.735 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales, qui organise et reconnaît les C.H.R.S comme des établissements sociaux financés par l'aide sociale.

Le C.H.R.S l'Escale ouvre ses portes en 1978 dans les anciens locaux de l'Institut consulaire achetés par l'association TREVIDY à la Chambre de Commerce. Il est alors un Centre d'hébergement et de réadaptation sociale et reçoit 50 personnes. C'est le 2ème C.H.R.S créé en Bretagne et le premier C.H.R.S créé dans le Finistère.

En 1982 est créé un service de suite des sortants du C.H.R.S

En 1998 l'Assemblée Nationale vote la loi relative à la lutte contre les exclusions ;

1989 Diversification du dispositif d'hébergement par la location d'appartements extérieurs.

En 1994, une restructuration du C.H.R.S conduira à la réhabilitation du bâtiment « l'Escale » et à l'ouverture du Centre Maternel (C.H.R.S : 38 places, CM : 15 places pour mères et enfants et futures mères).

En 1999 le C.H.R.S développe sa mission d'accueil d'urgence.

Il s'agit d'un accueil de 15 places répartis sur 6 logements équipés et meublés au sein des Résidences Habitat Jeunes de la Fondation. Les objectifs de ce dispositif sont :

- Mettre à l'abri les personnes accueillies, au sein d'un environnement sécurisé en leur permettant d'accéder à leurs besoins fondamentaux (s'alimenter, se laver, se changer)...
- leur accorder un temps de pause dans leur parcours pour penser l'orientation la plus adaptée,
- pour les personnes victimes de violence, les accompagner dans la démarche de dépôt de plainte.

En 2002 et 2003, le C.H.R.S passe successivement de 38 à 42 puis à 44 places.

2003 Naissance de la Fondation Massé-Trévidy par la fusion de la Fondation Massé, et de l'Association de Trévidy.

En 2021 création de 5 places d'urgence pour femmes enceintes ou sortant de maternité (DFESM) :

Le nombre de femmes sortant de maternité et se retrouvant sans solution d'hébergement en France augmente depuis plusieurs années. Elles constituent un public particulièrement vulnérable qui nécessite un accompagnement spécifique. Afin de répondre à ce problème croissant, le gouvernement a décidé d'en faire une priorité de son Plan de prévention et de lutte contre la bascule dans la pauvreté (nouvelles mesures pour prévenir et lutter contre la pauvreté, Premier ministre, 26 octobre 2020).

Trois enjeux sont identifiés :

- Un facteur de risque médical supplémentaire caractérise ces situations de précarité : retard à la prise en charge de la grossesse, ruptures dans le suivi, comorbidités...

- Une typologie famille spécifique : la prise en charge d'une femme en pré ou post-natalité et de son enfant ne permet pas l'accès à certaines structures d'hébergement classiques.

- Une situation administrative au regard du séjour, qui peut compliquer l'accès à un logement de droit commun.

En 2024 Ouverture de 3 places ALT urgence femmes victimes de violences et réorganisation interne gestion de 2 places ALT urgence supplémentaires (non rattachées financièrement au CHRS).

1.4 Notre habilitation et financement

L'habilitation du CHRS :

L'aide CHRS relève du régime de l'autorisation des établissements sociaux et médico-sociaux du Code de l'action sociale et des familles qui sont habilités à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale. Depuis la loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, le gestionnaire de chaque C.H.R.S. et l'Etat concluent une convention, précisant les catégories de personnes accueillies et la nature des actions conduites en leur faveur. Le projet social doit être compatible avec le Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD). L'autorisation est délivrée par le préfet de département. Les Publics accueillis sont des personnes isolées ou des familles connaissant de graves difficultés d'ordre économique, familial, de logement, de santé et/ou sociale.

Agrément et habilitation : agrément C.H.R.S, habilitation DDETS pour 44 places : 26 places en regroupé et 18 places en logement diffus.

Conventions existantes sous subventions :

- conventionnement A.L.T urgence femmes victimes de violences : 3 places
- convention accueil d'urgence (Dispositif alternatif aux nuitées d'hôtel) :15 places
- Convention Dispositif pour femmes enceintes ou sortant de maternité (DFESM) : 5 places.
- Dispositif Accueil évaluation

Implantation géographique : sur Quimper et Pont l'abbé

Financement : Un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens a été conclu avec les services de l'Etat pour la période 2025-2029. Il s'inscrit dans le budget opérationnel de programme 177 « hébergement, parcours vers le logement et insertion des personnes vulnérables » avec :

- Une dotation globale pour la mission insertion du CHRS
- Des subventions annuelles pour les missions évaluation et hébergement d'urgence

Une réforme globale de la tarification des CHRS est en cours de développement et sera mise en œuvre courant de l'année 2026 pouvant amener à une révision des moyens alloués pour la période.

Des produits issus du Conseil départemental du Finistère, générés par la facturation de prestations d'hébergement et d'accompagnement de familles avec enfants de moins de trois ans, relevant de l'Aide sociale à l'enfance

1.5 les cadres de références

Un cadre légal et réglementaire, les principaux textes :

1953

La réforme de l'assistance en 1953 fait naître une aide sociale en matière de logement et d'hébergement s'adressant à des ex-prostituées, personnes sortant d'hôpitaux, ex-détenus, vagabonds, indigents. « Ce droit à l'aide sociale qui s'élabore offre à ces populations des prestations en nature (hébergement) et non en espèce, associées à une intervention sociale qui prend la forme d'un bilan de santé, d'une orientation et d'une aide au reclassement professionnel»[1].

1970

Evolution du cadre des Centres d'Hébergement et de Réadaptation sociale et proposent un cadre légal à leurs missions inscrit dans le code de l'action sociale et des familles : Inscription des missions dans le code ASF.

la loi n°75-535 du 30 juin 1975 et la circulaire du 15 juin 1976 : Accueil personnalisé, action éducative et culturelle, lutte contre les fléaux sociaux, assistance administrative et réinsertion professionnelle. L'accueil se diversifie au regard des multiples difficultés rencontrées sur le terrain (chômage, faible revenus, logement précaire, problèmes psychologiques...).

1998

La loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 cette loi consolide et pose un cadre légal à certains dispositifs tel que le 115. Elle met en exergue les missions de réinsertion des C.H.R.S. et par ailleurs les consacrent Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale. Elle garantit l'accès aux droits fondamentaux des personnes en situation de pauvreté à savoir « l'emploi, le logement, la protection de la santé, la justice, l'éducation, la formation, la culture, la protection de la famille et de l'enfance » (alinéa 2 de l'article 1er de la loi 98-657).

2002

La loi du 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale pose un nouveau cadre législatif. Elle reconnaît les C.H.R.S. comme établissement sociaux et entend rectifier une lacune de la loi de 1975 concernant les droits des personnes accompagnées avec la mise en place d'outils comme le projet individuel. Elle réaffirme la place prépondérante des personnes accueillies dans les structures. Elle vise également « à promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté, mais aussi prévenir les exclusions et en corriger les effets, à travers l'institution de moyen d'informations

la profit des usagers ainsi que la mise en place d'instances destinées à assurer l'accès effectif à leurs droits ».

2009

La loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion, dite la loi MOLLE est un texte majeur en droit du logement et de l'action sociale puisqu'elle a consolidé le droit à l'hébergement d'urgence, tout en cherchant à fluidifier l'accès au logement durable.

Les points essentiels de ce texte pour les CHRS:

-Hébergement d'urgence et insertion

→ Création notamment de l'article **L 345-2-3 du CASF** (droit au maintien en hébergement d'urgence tant qu'aucune orientation adaptée n'est proposée).

-Droit au logement opposable (DALO)

→ Renforcement du dispositif instauré en 2007 : amélioration des commissions de médiation, meilleure articulation avec les plans départementaux d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD). La loi DALO contraint les pouvoirs publics à rendre effectif le droit au logement. Pour les personnes ne remplissant pas les conditions, la loi de 2007 prévoit le droit à l'hébergement opposable (DAHO) qui donne droit à une place en dispositif d'hébergement de façon totalement inconditionnelle, sans nécessité de ressource ou de régularité de séjour.

La circulaire du 19 Mars 2007 précise suite à la loi DALO les modalités de mise en œuvre du principe selon lequel toute personne accueillie en structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y rester jusqu'à ce qu'une orientation adaptée lui soit proposée. Elle vise à garantir une continuité de prise en charge des personnes sans abri.

Le secteur Accueil Hébergement insertion (AHI) dans lequel s'inscrivent les CHRS change de paradigme passant d'une **logique d'hébergement à une logique de logement**. Une réforme structurelle de la politique de lutte contre le sans abri en France est lancée à partir de 2009. Elle vise à orienter les personnes sans domicile vers des solutions de logement adapté ou ordinaire plutôt que vers des dispositifs d'hébergement temporaire. Les SIAO sont créés par la circulaire du 8 Avril 2010 et une expérimentation « Un chez soi d'abord » est menée dans quatre grandes villes.

2010

La circulaire DGCS du 16 juillet 2010 marque une étape clé dans la refondation du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion. Elle officialise un référentiel national relatif aux prestations et modalités d'accueil, d'hébergement et d'insertion en cohérence avec le principe du droit commun, le « logement d'abord », une aide immédiate, inconditionnelle et de proximité, une aide respectueuse des droits des personnes et favorisant leur participation, une aide globale professionnelle portée par des acteurs pilotés par l'Etat dans un cadre partenarial renoué.

La loi pour l'Accès au logement et un Urbanisme Renoué (ALUR) du 24 Mars 2014 a notamment permis la création du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) avec pour objectif de définir, de manière territorialisée, les mesures destinées

à répondre aux besoins en logement et en hébergement des personnes prises en charge par le dispositif AHI. Elle renforce également la protection des locataires et l'accès au droit d'hébergement et aux soins.

2018

La loi ELAN (Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique) du 23 Novembre 2018 est venue modifier le cadre juridique applicable aux établissements sociaux intervenant auprès des personnes ou familles en difficultés en conditionnant entre autres la délivrance de l'autorisation des établissements à la compatibilité du projet au PDALHPD et impose la conclusion d'un Contrat Pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) et tend à renforcer le droit des usagers des CHRS.

2022

Un premier plan quinquennal pour le logement d'abord 2017-2022 vient réformer l'accès au logement. Une politique publique qui vise à produire des logements, accélérer l'accès au logement, améliorer l'accompagnement dans et vers le logement, prévenir les ruptures et recentrer l'hébergement sur sa mission de réponse à des situations d'urgence. **Un second plan quinquennal 2023-2027** poursuit les actions engagées en amplifiant la logique de prévention, en réduisant les risques de retour à la rue.

Le code de l'action sociale et des familles définit la mission des CHRS et précise entre autres :

Article 345-1 " bénéficiant, sur leur demande de l'aide sociale pour être accueillies dans des centre d'hébergements et de réinsertions sociales 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 recouvrer leur autonomie personnelle et sociale.

Art 345-2-2 formalise le droit inconditionnel à l'hébergement d'urgence pour toute personne sans abri en situation de détresse et précise non seulement le droit d'accès, mais aussi les conditions minimales requises (gîte, couvert, hygiène, évaluation et orientation adaptée)

Art 345-2-3 " 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"

- Pacte des solidarités : lutte contre la pauvreté 18.09.203
- La convention internationale des Droits de l'Homme 10.12.1948
- La convention internationale des Droits de l'Enfant 20.11.1989

Des textes spécifiques :

Le CHRS de l'Escale accueille sur le territoire spécifiquement des familles en grande détresse et/ou victimes de violences intrafamiliales, ce qui implique que nous nous référons aussi aux différentes lois relatives :

◆ A la protection de mise en sécurité et de protection des victimes :

- Ordonnance de protection (2004, renforcée en 2010 et après) : le juge aux affaires familiales peut rapidement éloigner l'auteur présumé, attribuer le logement à la victime, organiser l'autorité parentale et interdire tout contact.
- Téléphone grave danger (TGD) : permet à la victime d'alerter rapidement la police en cas de menace.
- Bracelet anti-rapprochement (2019) : dispositif électronique imposé à l'auteur pour l'empêcher d'approcher la victime.
- Retrait de l'autorité parentale possible en cas de condamnation pour violences sur l'autre parent.
- Harcèlement psychologique au sein du couple est un délit puni par la loi depuis 2010.
- Loi du 28 décembre 2019 (suite au Grenelle des violences conjugales) :
 - Levée du secret médical en cas de danger grave et imminent,
 - Suspension de l'autorité parentale,
 - Éviction plus rapide du conjoint violent.

◆ A la protection de l'enfance :

Le code de l'action sociale et des familles rappelle l'obligation des établissements sociaux et médicaux sociaux dont font partie les CHRS, de garantir la sécurité, le bien-être et le développement de l'enfant.

-La loi réformant la protection de l'enfance du 5 mars 2007 : renforce la prévention et la détection des situations de danger, l'obligation pour tout professionnel de signaler une situation préoccupante.

-la loi du 14 mars 2016 met l'accent sur la stabilité du parcours de l'enfant, cherche à améliorer l'articulation entre les acteurs et donne une place centrale au projet pour l'enfant.

L'intervention auprès des familles et des enfants au CHRS n'est pas un dispositif relevant de l'aide sociale à l'enfance mais prend en compte les problématiques liées à l'enfance et l'adolescence, sujets au cœur des préoccupations des familles accompagnées et en lien avec notre mission de soutien à la parentalité.



Notre action s'appuie sur les préconisations suivantes :

- Référentiels de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé
- Politique de lutte contre les violences sexistes et sexuelles (2017) : plan interministériel pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2023-2027
- Plan de lutte contre les violences faites aux enfants 2023-2027
- Prévenir les ruptures conjugales pour protéger les enfants- Rapport de Vers Le Haut-Mars 2021.

Un cadre réglementaire :

- Les objectifs définis dans le cadre du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM)
- La convention collective nationale de travail des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées du 15 mars 1966.
- Elle s'applique aux salariés des établissements du secteur social et médico-social qui ont pour mission principale la protection de l'enfance, l'aide des personnes en difficulté sociale y compris les familles et les accompagnants. Elle contient les règles de droit du travail (contrat, congés, salaires...) applicables à notre secteur d'activité.

Des repères pour la pratique :

Texte de loi	Texte de loi	Ce que l'on peut améliorer
Loi 2002-2 renforce les droits des usagers et inscrit la personne au cœur du dispositif	-Mise en place des outils obligatoires : livret accueil, contrat de séjour, projet personnalisé, cvs	-Projet personnalisé
Pacte des solidarités qui prend appui sur la loi de lutte contre exclusions	-Accès aux droits -Le travail sur l'insertion, la scolarité des enfants -L'accès au logement : lien avec les bailleurs -Travail sur l'équilibre alimentaire en prenant en compte des besoins -Accès à l'emploi : plateforme inclusion -Création de places pour femmes sortant de maternité -Ateliers en lien avec le logement : produits ménagers, économie d'énergies	-Soutien scolaire (travail de prévention à la pauvreté dès l'enfance) -Accès aux loisirs, aux vacances, à la culture -Penser assez rapidement à l'accès au logement dans l'accompagnement CHRS -Transition écologique et solidaire : sensibiliser au tri sélectif

<p>Pacte des solidarités qui prend appui sur la loi de lutte contre exclusions</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Accès aux droits -Le travail sur l'insertion, la scolarité des enfants -L'accès au logement : lien avec les bailleurs -Travail sur l'équilibre alimentaire en prenant en compte des besoins -Accès à l'emploi : plateforme inclusion -Création de places pour femmes sortant de maternité -Ateliers en lien avec le logement : produits ménagers, économie d'énergies 	<ul style="list-style-type: none"> -Soutien scolaire (travail de prévention à la pauvreté dès l'enfance) -Accès aux loisirs, aux vacances, à la culture -Penser assez rapidement à l'accès au logement dans l'accompagnement CHRS -Transition écologique et solidaire : sensibiliser au tri sélectif
<p>Politique du logement d'abord Loi DALO : droit au logement Réduire durablement le sans abris, favoriser l'autonomie et améliorer accès aux droits communs</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Objectif d'avoir un logement : demande de logement social à faire le premier le mois -Evaluation des besoins d'accompagnements lié au logement dans les trois premiers mois de séjour -Le logement est un droit et une base de réinsertion -Accompagnement global et personnalisé : santé, emploi, lien social, droit, le logement -Mobilisation du parc public et privé -Coordinateur des acteurs locaux : services sociaux, bailleurs, collectivités... 	
<p>Plan de lutte contre les violences faites aux femmes</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Accueil de victimes de violences -faciliter le dépôt de plainte -Information sur les dispositifs existants -Aides possibles au départ -CHRS un lieu d'écoute et d'orientation et d'information (sur insertion et urgence) -Spécificité des accompagnements lié à l'accueil des femmes victimes de violences conjugales (entretien d'aide spécifique, accompagnement dans les démarches judiciaires...) -Partenariat avec la caisse d'épargne pour ouverture compte bancaire femme VVC 	<ul style="list-style-type: none"> -Réfléchir à une modalité d'accueil de jour pour les évaluations urgence -Travail à faire pour clarifier le guide des structures
<p>Les lois de protection de l'enfance</p>	<ul style="list-style-type: none"> - garantir un accueil sécurisé et un cadre de vie respectueux de la dignité de l'enfant - Etre attentif à l'évolution de l'enfant : détecter et signaler en cas de danger - Accompagnement éducatif et social : soutenir la parentalité et favoriser l'insertion de la famille tout en préservant l'intérêt supérieur de l'enfant. 	<ul style="list-style-type: none"> -Développer un projet pour l'enfant dans le projet de la famille -Développer des entretiens spécifiques avec les enfants

Un cadre associatif :

La charte de la Fondation :

La Fondation Massé Trévidy s'engage dans ses différents projets à promouvoir des valeurs humanistes fortes qui fondent son action.

Un exemplaire de la charte associative[8] est remis à :

- chacun des salariés de l'établissement qui atteste en avoir pris connaissance.
- chaque usager lors de son admission au CHRS.

Le projet Fondation 2023-2027

Le projet de la Fondation Massé-Trévidy 2023/2027 marque des ambitions pour répondre aux besoins des habitants et des usagers sur nos territoires d'intervention, tous en Finistère à ce jour.

La Fondation Massé-Trévidy est riche de l'action de 1000 salariés qui interviennent sur quatre champs d'action : l'enfance et la famille, l'accompagnement des personnes âgées et en situation de handicap, l'insertion et la santé. Nos actions se développent au sein de 10 intercommunalités ou territoires.

Ces actions sont portées par des valeurs que sont l'écoute, l'accueil, le respect des personnes, la solidarité et la coopération. La Fondation revendique son projet humaniste qui repose sur la primauté de la personne et sur l'accompagnement des enfants, jeunes adultes, familles et personnes âgées au cœur de la société. Deux mille personnes sont accompagnées chaque année par nos dispositifs, établissements ou services.

Cinq grandes orientations stratégiques gouvernent nos actions et sont inscrites dans le projet de la Fondation :

[



- La première orientation traduit la volonté de la Fondation d'« Accompagner les usagers et les habitants dans leurs projets et parcours ». En effet, il est essentiel de susciter le pouvoir d'agir des personnes accompagnées au cœur des territoires en offrant des possibilités de parcours prenant pour base leurs projets et volontés. La Fondation contribue ainsi à une société plus inclusive, en excluant toute trajectoire prédéterminée.

- La deuxième orientation évoque le fait de « S'engager dans un monde en transition ». Les enjeux sont considérables sur le plan du soutien aux actions bénévoles, sur le champ de l'accompagnement aux évolutions numériques, en terme de dialogue social et pour le développement d'actions durables sur le plan environnemental et énergétique. La Fondation dispose donc d'une série d'actions cohérente sur ces chantiers multiples d'engagement.

- La troisième orientation implique de « Coopérer avec nos partenaires sur les territoires ». Il s'agit là de poursuivre nos actions en commun car il s'agit d'une force existante. La Fondation est désormais Fondation abritante, cette évolution statutaire permet d'appuyer les initiatives des acteurs locaux souhaitant développer des projets avec notre appui. Cette volonté de coopérer est vectrice d'expérimentation et d'innovation.

La quatrième orientation dit la place essentielle de la transversalité pour le meilleur accompagnement des usagers et habitants. Il importe donc de « Rechercher la transversalité et faire connaître la diversité des actions de la Fondation ». La Fondation possède la faculté de ne pas segmenter ses actions et de donner de la cohérence à un ensemble, c'est une richesse. La transversalité se situe à la croisée des besoins sur un territoire, de la société inclusive et des politiques publiques.

-La cinquième orientation s'intéresse au fait d'Associer les parties prenantes à la gouvernance". Au cœur du projet, des instances permettent de créer des espaces de réflexion contributifs à la stratégie de la Fondation. Il s'agit également de contribuer au débat social au travers de la rédaction de plaidoyers destinés à proposer évolutions et inflexions sur nos champs d'intervention. La gouvernance de la Fondation est un atout, il est essentiel de maintenir les équilibres en place.



L'ensemble des établissements de la Fondation Massé-Trévidy s'attache à couvrir les besoins des plus fragiles, en multipliant les services et les dispositifs.



Le CHRS inscrit ses actions dans la valeur portées par la Fondation Massé-Trévidy.

- Prise en compte de la personne dans sa globalité : promotion de la personne en valorisant ses compétences, en respectant sa liberté et sa dignité.
- Les usagers sont acteurs de leur projet de vie et participent à la vie de l'établissement.
- Une action inscrite dans une dynamique de développement social.

LES FONDEMENTS DE NOTRE PROJET

Nos valeurs

Notre éthique d'accompagnement

Nos principes d'intervention

Ce projet s’inscrit dans une dynamique associative visant à promouvoir une société inclusive et solidaire. L’ensemble des professionnels est engagé dans une démarche porteuse de sens et de valeurs dans le but de promouvoir des pratiques de bientraitance et d’amélioration continue de la qualité.

Les professionnels réfléchissent et questionnent leurs pratiques de manière permanente pour élaborer une éthique d’usage partagée et opérante.

2.1 Nos valeurs

Le CHRS porte le respect des droits fondamentaux et libertés de la personne comme un principe fondamental.

Les valeurs que nous portons se déclinent en principes éthiques et/ou pragmatiques, des repères dans nos pratiques éducatives :

L’éthique relationnelle²

- **Non jugement, bienveillance, responsabilité partagée, respect de la dignité et autonomie de la personne**

<i>Les postures facilitantes :</i>	<i>Nous faisons attention à ne pas:</i>
<ul style="list-style-type: none"> · Accueillir : montrer que la personne se sente attendue, être disponible · Créer des interactions : entre les personnes, les partenaires, les professionnels= aider la personne à ne pas être isolée · Avoir une cohésion d’équipe · Créer une relation de confiance avec la personne · Etre attentif à l’évolution de la personne · Être transparent, honnête · Communiquer avec la personne des observations et ressentis, des informations que des partenaires pourraient nous transmettre · Être en capacité de se remettre en question, de s’excuser. · Etre attentif à ses propres ressentis, émotions pour une posture « ajustée » 	<ul style="list-style-type: none"> -Avoir des jugements de valeur -Rompre la confidentialité des données personnelles -Avoir une communication non verbale (expressions, regards, attitudes) inadaptée -Etre attentif au choix des mots pour que la personne comprenne, ne se sente pas juger -Avoir une « bonne distance professionnelle » ; ne pas créer de dépendance relationnelle -Avoir des valeurs divergentes dans les projets

[1] Définition : L’éthique relationnelle est un principe central de l’approche contextuelle. Elle a été définie par Martin Buber, puis développée par Ivan Boszormenyi Nagy. C’est cette attente de réciprocité entre le donné et le reçu qui va déterminer la manière dont chacun va se comporter envers les autres. "L’éthique relationnelle nous oblige à penser que nous ne pouvons apprendre quelque chose de nous-même, saisir notre vie dans toutes ses péripéties, sans l’appui du dialogue avec ceux qui dépendent de nous et ceux dont nous dépendons, à savoir les familiers du long terme." Pierre Michard- La thérapie contextuelle de Boszormenyi-Nagy – 2017-Ed. Deboeck

Respect des droits fondamentaux des personnes

- Dignité, intégrité, intimité, sécurité- Libre choix, consentement éclairé- Accès à l'information- Participation à la vie de l'établissement

<i>Les postures facilitantes :</i>	<i>Nous faisons attention à ne pas:</i>
<ul style="list-style-type: none"> · Respecter l'espace de vie de la personne · Favoriser les espaces d'expression (cvs, crpa...) · Savoir être discret · Etre attentif à ce que la personne puisse avoir une réponse à ses besoins fondamentaux (ex : proposition de repas adapté à un régime, une religion) · Echanger en équipe pour ajuster sa posture · En cas de vulnérabilité être attentif à la protection de la personne · Informer les personnes de leurs droits de manière claire et concise (outils de la loi 2002-2, chartes, droit à l'image.) 	<ul style="list-style-type: none"> o Rompre le lien, la communication (/fragilité, vulnérabilité) o Minimiser, ignorer ce que ressent la personne (son état émotionnel), son parcours de vie o Imposer un avis, avoir des aprioris sur les choix de la personne o Ne pas décider à la place de la personne



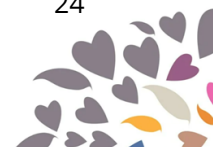
Pour une société inclusive

- Participation à vie sociale, politique et économique, exercice de la citoyenneté

<i>Les postures facilitantes :</i>	<i>Nous faisons attention à ne pas:</i>
<ul style="list-style-type: none">· Permettre l'expérimentation : aider les personnes à s'engager· Expliciter le fonctionnement de la société : les lois, la justice, la solidarité, citoyenneté· Avoir des échanges sur des sujets d'actualités· Permettre aux personnes de développer, d'exprimer leurs attentes, leur réflexion : de pouvoir prendre des décisions	<ul style="list-style-type: none">o Imposer un mode de pensée, une place assignéeo Prôner des idées de prosélytisme (religion, idées politiques, une vision de la famille)o Faire à la place de

- La prise en compte de la singularité de la personne

<i>Les postures facilitantes :</i>	<i>Nous faisons attention à ne pas:</i>
<ul style="list-style-type: none">· Donner le temps à la personne de s'installer· Ecouter, échanger sur son projet et ses besoins dans une démarche de co- construction· Considérer la personne dans sa globalité· Accepter les discontinuités de parcours	<ul style="list-style-type: none">o Fragiliser la personne par des propos mal formulés au regard de son parcours



2.2 Notre éthique d'accompagnement

Notre responsabilité consiste à créer les conditions favorables au développement du pouvoir d'agir des personnes accueillies. En d'autres termes, favoriser une démarche visant à aider la personne à cheminer, à se construire, à atteindre ses buts. Cette démarche consiste à se décaler de la position de « sachant », s'appuyer sur les savoirs acquis par l'expérience de la personne, prendre du recul pour comprendre ce qui fait difficultés, révéler ses ressources et réfléchir ensemble aux actions à mettre en œuvre.

L'équipe s'attache à aider la personne à s'inscrire en tant qu'acteur et citoyen dans l'environnement social, à développer et valoriser les potentialités de la famille dans un but d'autonomie. Les accompagnements visent à développer un processus de réassurance et de réinsertion sociale.

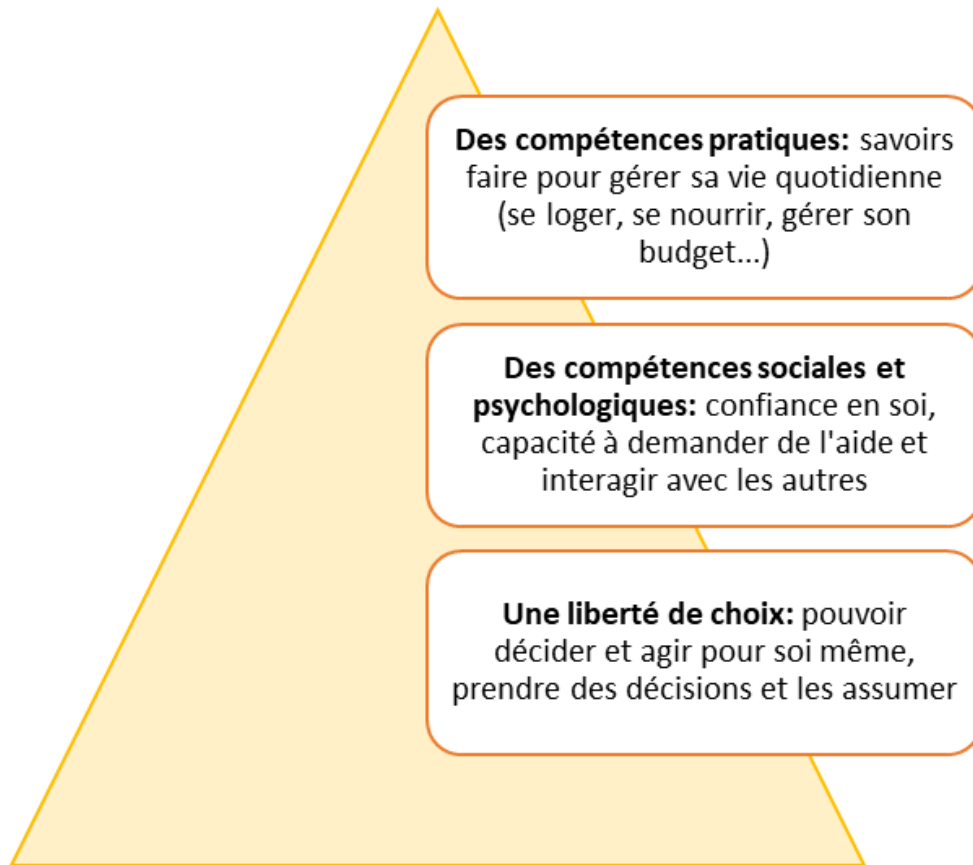
2.3 Nos principes d'intervention

L'accompagnement proposé par le CHRS de l'Escale prend appui sur les principes fondamentaux du logement d'abord. Cela signifie que le logement est au cœur du dispositif. Nous nous engageons à garantir la sécurité et la dignité de la personne, à proposer un accompagnement personnalisé, orienté vers l'autonomie et soutenu par un réseau de partenaires. Le but de l'accompagnement n'est pas seulement d'héberger, mais de soutenir l'autonomie de la personne dans son logement.

Une approche centrée sur la promotion et l'autonomie de la personne

Les professionnels du CHRS de l'Escale s'engagent à construire avec la personne accueillie son projet en s'adaptant à sa réalité familiale, en mettant à distance ses préjugés et en luttant contre toute stigmatisation liée au parcours ou à la vulnérabilité. La personne est actrice de sa propre vie avec ses droits et responsabilités.





Un processus d'appui et de soutien, individualisé et inscrit dans la durée, visant à aider la personne à atteindre une plus grande autonomie, à exercer ses droits, et à construire ou consolider son projet de vie.

Pour renforcer le pouvoir d'agir des personnes accueillies

Développer le pouvoir d'agir des personnes accueillies, c'est :

- Placer la personne au cœur de l'accompagnement, non comme bénéficiaire passif mais comme acteur de son parcours.
- Réduire les rapports de domination implicites vers un lien de réciprocité
- Créer des relations coopératives.
- Renforcer le sentiment d'intégration dans la société
- L'action des professionnels, leurs positionnements s'appuient sur une réflexion et un questionnement éthique permanent (Cf annexe : fiche action : renforcer le pouvoir d'agir)

LES CARACTERISTIQUES DU CHRS DE L'ESCALE

Nos valeurs Finalités et missions

Le public accueilli

la prise en compte de l'entourage des familles
accueillies au C.H.R.S

Le cadre d'Accueil

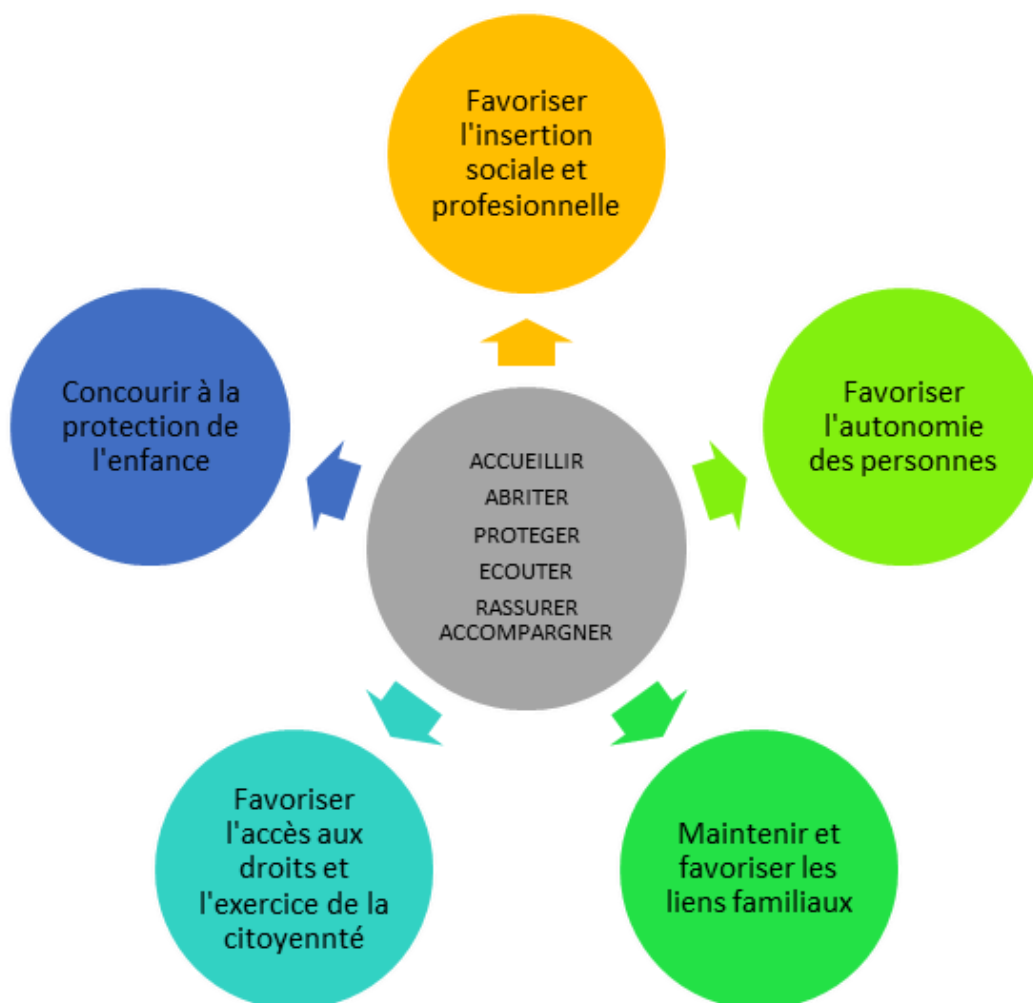
3.1 Finalités et missions

Le CHRS est un établissement social défini dans le point 8 l'article 1 L312-1 du code de l'action sociale et des familles (hébergement, accueil, soutien ou accompagnement social, insertion professionnelle pour des personnes ou familles en détresse y compris en situation d'urgence).

L'article 345-1 précise : « bénéficient, sur leur demande, de l'aide sociale pour être accueillies dans des centres d'hébergement et de réinsertion sociale publics ou privés les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale ».

L'établissement du CHRS l'Escale a deux missions distinctes :

- L'évaluation, l'accueil et l'hébergement d'urgence sur différents dispositifs (DHU, ALT urgence, DFESM)
- L'hébergement et l'accompagnement global d'insertion (dispositif CHRS insertion)



NOS OBJECTIFS GENERAUX

3.2 Le public accueilli

Les profils des familles accueillies :

Le C.H.R.S. de l'Escale accueille spécifiquement des familles en situation de précarité et d'exclusion, des femmes victimes de violences intrafamiliales.

- Familles en grande précarité : personnes sans logement stable, vivant parfois en logement d'urgence, hébergés par des tiers, à la rue avant l'admission ; ruptures familiales et sociales ; revenus très faibles (RSA, minima sociaux) ; fragilités multiples (santé, isolement, endettement).
- Femmes victimes de violences intrafamiliales : majoritairement des femmes seules ou avec enfants, parfois sans ressources propres ; parcours marqués par les traumatismes, l'urgence et la nécessité d'une protection immédiate.

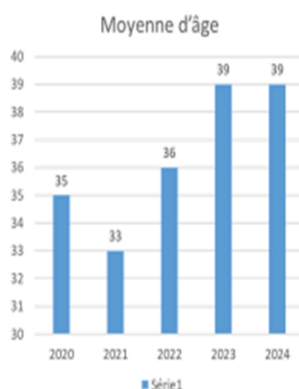
Avec des spécificités pour les dispositifs d'urgence :

- DFESM : Femmes enceintes ou avec un nourrisson (moins de 6 mois)
- ALT Urgence : Femmes isolée ou avec enfants victimes de violences

Evolution du public accueilli au CHRS – Insertion au cours des 5 dernières années:

LA POPULATION ACCUEILLIE: LES ADULTES

- Le public adulte est légèrement vieillissant. Les familles accueillies ont en moyenne moins de 40 ans, ce qui reste un public relativement jeune pour un CHRS.
- Avec pour autant l'observation d'un vieillissement prématuré de certaines personnes en lien avec des problématiques de santé cumulatives (addiction, problèmes physiologiques)



LA POPULATION ACCUEILLIE: LES ENFANTS

- Le nombre d'enfants sur les 5 dernières années baissent, en particulier sur les deux dernières années.
- Le taux d'enfants de moins de trois ans fluctuent entre 15 et 23 % (18.9 % en moyenne).
- La tranche d'âge la plus représentée est les 3-6 ans (33 %).



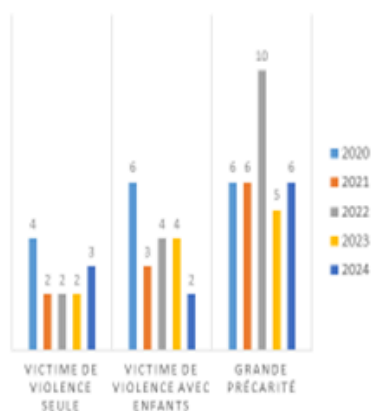
LES CONFIGURATIONS FAMILIALES

-Hormis 2020 et 2023, le taux de familles en précarité accueillies au CHRS est supérieur au taux des femmes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales.

-Globalement plus de femmes victimes de violences avec des enfants

	Violences	Précarité
2020	62.5 %	37.5 %
2021	45.45 %	54.54 %
2022	37.5 %	62.5 %
2023	54.54 %	45.45 %
2024	45.50 %	54.54 %

MOTIF D'ADMISSION DES FAMILLES



Les besoins des familles et de leurs enfants :

Les rapports d'activités nous permettent d'identifier et de faire une analyse des besoins des familles et enfants accueillis au CHRS. Nous relevons :

Des besoins fondamentaux :

- Logement d'urgence sécurisé : besoin d'un cadre protecteur, confidentiel, permettant de rompre avec l'instabilité et le danger.
- Accès aux biens de première nécessité : nourriture, hygiène, vêtements, fournitures scolaires pour les enfants.
- Stabilité dans le quotidien : rythme de vie structuré, repères spatio-temporels, réassurance pour les enfants.

Des besoins de sécurité et de protection

- Sécurisation physique et psychologique : éloignement de l'auteur des violences, anonymisation des adresses, présence rassurante du personnel.
- Accompagnement juridique : ordonnances de protection, procédure de divorce, garde d'enfants, démarches auprès de la police ou de la justice.
- Protection sociale : accès aux droits et dispositifs de protection (allocation de soutien familial, hébergement d'urgence, aide juridictionnelle).

Des besoins de santé et de soutien psychologique

- Accès aux soins courants : suivi médical, pédiatrique et gynécologique.
- Santé mentale : soutien psychologique et orientation pour les victimes de traumatismes, mais aussi pour les enfants témoins ou victimes.

- Prise en charge des conduites addictives ou des pathologies chroniques : souvent associées aux situations de grande précarité.

Des besoins sociaux et administratifs

- Accès aux droits sociaux : ouverture ou rétablissement des droits (CAF, sécurité sociale, France travail).
- Démarches administratives complexes : renouvellement de titres de séjour, reconnaissance de la qualité de réfugié ou de demandeur d'asile pour certains publics.
- Accompagnement budgétaire : gestion des ressources limitées, prévention du surendettement, préparation à l'autonomie financière.

Des besoins liés à l'insertion professionnelle

- Évaluation du parcours professionnel : identifier les freins (absence de formation, ruptures professionnelles, méconnaissance du français).
- Accès à la formation et à l'emploi : accompagnement dans la recherche d'emploi, orientation vers les dispositifs locaux.
- Soutien à l'autonomisation : apprentissage de la mobilité (permis, transports), outils numériques, savoir-faire administratifs.

Des besoins éducatifs et liés à la parentalité

- Scolarisation des enfants : continuité éducative, accompagnement dans la réinscription scolaire, lutte contre le décrochage.
- Soutien à la parentalité : restauration de la confiance dans le rôle parental, ateliers éducatifs, médiation en cas de tensions familiales.
- Accès aux activités culturelles, sportives et de loisirs : facteur d'intégration sociale et d'équilibre pour les enfants.

Des besoins liés à la reconstruction et au projet de vie

- Reconstruction personnelle : travail sur l'estime de soi, restauration de l'autonomie et de la confiance.
- Stabilisation du parcours : recherche d'un logement pérenne (logement social, intermédiation locative, logement accompagné).
- Projet d'insertion global : co-construction d'un parcours individualisé (emploi, formation, logement, santé).
- Préparation à la sortie du dispositif : accompagnement dans la transition vers l'autonomie avec relais aux partenaires extérieurs.

Des besoins collectifs et institutionnels

- Cadre de vie collectif : régulation de la vie en communauté, gestion des conflits.
- Création de liens sociaux : lutte contre l'isolement, développement d'un réseau de soutien extérieur.
- Reconnaissance et valorisation : implication dans les instances de la structure (conseils de vie sociale, participation active aux projets collectifs)

Chaque situation étant différente, les besoins sont spécifiques à chaque famille. Ils sont réévalués en cours de séjour afin d'adapter l'accompagnement et penser le projet personnalisé.

3.3 la prise en compte de l'entourage des familles accueillies au C.H.R.S

Dans le cadre de sa mission d'accompagnement global et des orientations des politiques publiques, le CHRS accorde une attention particulière à la dimension relationnelle et sociale des familles. L'entourage (famille élargie, figures significatives, réseau social et communautaire) constitue un facteur déterminant dans les dynamiques de stabilisation, de reconstruction et d'insertion des ménages.

L'entourage peut représenter une ressource essentielle, tant sur le plan affectif que matériel ou éducatif. Son implication, lorsque celle-ci est souhaitée et bénéfique, favorise la sécurisation des parcours, le maintien des liens d'attachement et le renforcement de l'autonomie des familles. Dans cette perspective, le CHRS œuvre à faciliter et soutenir les relations positives, en tenant compte des attentes et des capacités de chaque ménage.

Toutefois, il convient de souligner que l'entourage peut également constituer un facteur de vulnérabilité ou de fragilisation. Des situations de violences intrafamiliales, de dépendances, ou de relations intrusives peuvent fragiliser l'équilibre des familles hébergées. L'accompagnement doit alors permettre une évaluation fine des bénéfices et des risques liés à ces liens, afin de soutenir les familles dans des choix éclairés concernant leurs relations pour la construction de repères sécurisants.

Concrètement, la prise en compte de l'entourage se traduit par :

- Des temps d'écoute et d'échanges permettant aux familles d'exprimer leurs attentes et leurs difficultés liées aux relations avec leurs proches, de réfléchir à leur environnement : « quelles sont les personnes importantes pour moi, pour mes enfants ? Sur qui je peux compter ? Qu'est ce qui est difficile pour moi ? ».
- Une ouverture de l'établissement à l'entourage : Différents espaces de rencontres au sein de l'établissement (logement, salle de restauration, salon d'accueil) sont ouverts aux proches pour des visites, une invitation à une fête d'anniversaire... Le règlement de fonctionnement fixe le cadre de ces rencontres.
- La possibilité d'être assisté par un proche dans le cadre de l'accompagnement : les personnes peuvent être accompagnées d'un proche de leur choix dans les différentes étapes de leur parcours : accueil, projet personnalisé, démarches...
- Un accompagnement vers une meilleure gestion des liens familiaux et sociaux, que ce soit par la médiation, l'orientation vers des dispositifs spécialisés ou la mise en place de visites médiatisées.
- Le soutien à la reconstruction de réseaux sociaux porteurs, par l'inscription dans des activités collectives, associatives ou de quartiers.

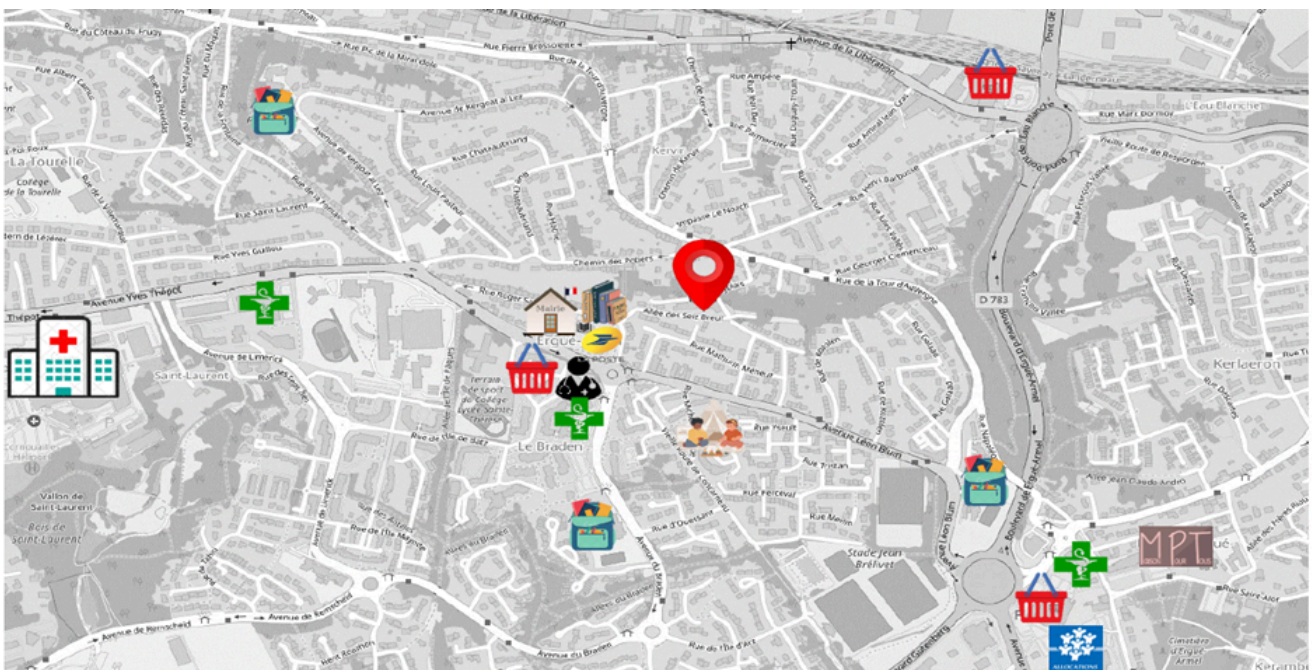


La prise en compte de l'entourage s'inscrit donc dans une démarche d'accompagnement globale et individualisée. Elle vise à concilier protection, soutien et ouverture, afin de contribuer à la sécurisation des parcours résidentiels, à l'épanouissement des enfants et au renforcement de l'insertion sociale et citoyenne des familles.

Nous devons travailler dans ce projet à une formalisation de la désignation d'une personne de confiance à prévenir en cas d'urgence.

3.4 le cadre d'accueil

L'implantation géographique :

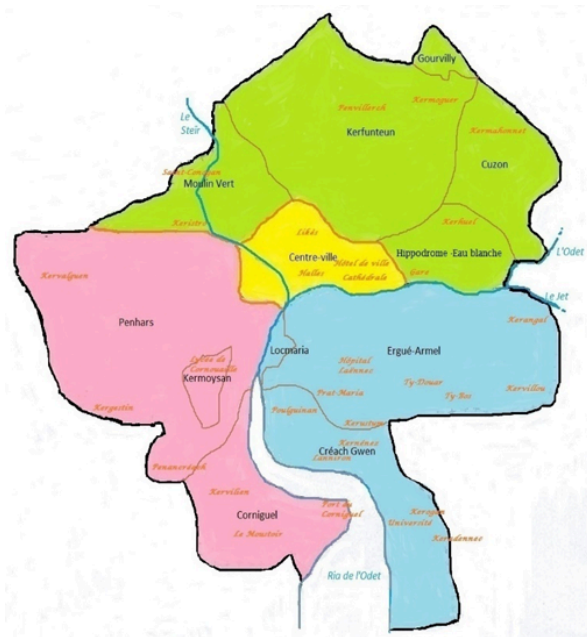


Implanté à Quimper, dans le quartier du Braden à Ergué Armel, Le CHRS partage le bâtiment de l'Escale avec deux autres établissements de la Fondation Massé Trévidy : le Centre parental et le CADA[1]. La Fondation est propriétaire du bâtiment.

Au cœur de la ville, les personnes peuvent accéder à proximité au réseau de bus facilitant les déplacements.

1] CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CADA : Centre d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile

Le quartier dispose également de commerces, de services (poste, banques, mairie, pharmacie), d'une halte-garderie, de deux écoles maternelles, de parcs.



Les logements en diffus sont situés dans différents quartiers de Quimper : le Braden, Kermoyan et le centre-ville. Ils disposent également de toutes les commodités pour faciliter la vie quotidienne des familles (commerces, bus, médecin, pharmacie).

Les locaux du C.H.R.S :

Le bâtiment de l'Escale est composé des locaux suivants :

- Une partie administrative (secrétariat, bureaux de la direction, bureau d'entretien, bureaux des éducateurs, salles de réunion) permettant la garantie de la confidentialité des données.
- Une cuisine et une salle de restauration commune aux trois établissements.
- Des locaux de services généraux communs aux établissements (lingerie, atelier).
- Des espaces pour les familles (décrits dans le cadre de vie).
- Le bureau du surveillant de nuit.

Le cadre de vie des familles :

Le CHRS veut offrir à chaque famille un cadre de vie fonctionnel, agréable, chaleureux et dynamisant. Chaque logement est aménagé et équipé et la famille peut personnaliser son lieu de vie.

Pour la mission insertion

Les logements :

En regroupé :

Dans les locaux de l'Escale, 2, allée des Seiz Breur, le CHRS dispose de 9 logements:

4 T1 et 5 T3. Ils sont équipés : salle de bains et kitchenette, chambre(s) ou coin nuit et pièce de vie, respectant l'intimité des familles.

Les familles payent une participation financière mensuelle contribuant aux frais d'hébergement pour développer leur responsabilité. Le montant est calculé en fonction de leurs ressources selon une grille tarifaire fixée par le Conseil Départemental.

En diffus :

L'Escale dispose de 6 appartements : 5 T3 et 1 T4 dont la gestion locative est confiée à Cap Logement pour 5 d'entre eux et 1 par la Résidence Habitat jeune de la Fondation Massé-Trévidy.

L'objectif est de rapprocher les personnes accueillies d'une situation de « droit commun ». Les personnes accueillies sont signataires d'un bail, tout en bénéficiant d'un accompagnement des éducateurs du CHRS dans leurs démarches d'insertion sociale et professionnelle.

Les personnes hébergées en appartement diffus versent leur loyer à Cap logement et bénéficient des Allocations Logement versées par la CAF.

Les familles peuvent contacter l'établissement 24h/24.

Prestations alimentation et linge :

Pour les personnes accueillies en interne :

La confection des repas est réalisée par un prestataire extérieur du lundi au vendredi. Un personnel de cuisine réchauffe les plats le midi et le soir. Les convictions, intolérances ou allergies des usagers font l'objet d'un enregistrement et sont pris en compte dans la composition des menus.

Les menus sont affichés dans les espaces collectifs.



Le week-end, les familles doivent s'organiser pour penser et préparer seules leurs repas pour elle et leur enfant.

Les familles ont la possibilité de manger dans leur logement ou dans la salle de restauration selon leurs convenances.

L'équipe éducative propose aussi des ateliers cuisine aux familles dans le cadre de l'accompagnement.

-Pour les personnes en logement diffus :

Elles organisent au quotidien elles-mêmes leurs repas. En cas de difficultés financières, nous pouvons fournir des colis alimentaires en complémentarité des associations caritatives. Dans le cadre de l'accompagnement, les éducateurs peuvent confectionner et partager un repas au sein du logement des personnes.

Les familles sont aussi invitées à partager un repas au sein de l'établissement ou participer à des ateliers cuisine.

Perspective :

Dans le cadre de ce nouveau projet une réflexion est menée pour transformer cette prestation restauration afin de favoriser un meilleur accompagnement éducatif autour de la dimension de l'alimentation. Les familles en grande précarité sont particulièrement touchées par la « mal bouffe » à l'origine de carences alimentaires et de surpoids.

Nos objectifs :

-Développer la participation des familles et leur responsabilité dans la préparation de repas équilibrés.

-Préparer la sortie en logement : gestion d'un budget alimentaire, confection des menus adaptés à l'âge de l'enfant, équilibre alimentaire.

Des espaces communs

Les familles peuvent avoir accès librement :

- Au salon d'accueil : un petit salon permet aux personnes de recevoir un membre de leur entourage dans cet espace si elles ne veulent pas le faire dans leur logement. Cet espace permet parfois des visites avec le père.
- A la salle détente : cette pièce dispose d'un espace pour cuisiner, faire des activités manuelles et d'un espace jeu pour les enfants.

- A la salle informatique : cet espace permet l'accès à des ordinateurs et imprimante.
- A une buanderie : machines à laver et sèche-linges sont disponibles avec des créneaux identifiés pour les personnes accueillies en interne.

Dans le cadre de l'accompagnement, les familles sont reçues dans différents bureaux. Le réaménagement d'un espace de rencontre avec les familles est prévu dans ce projet. Des espaces spécifiques existent aussi : une salle de soutien à la scolarité est utilisée avec les enfants, un atelier photos.

Pour la mission urgence

Les différents logements proposés par dispositif :



Le « salon d'accueil » est un hébergement d'appoint pour les accueils d'urgence la nuit à la demande du 115 ou d'un partenaire (hôpital, commissariat). Il dispose d'un canapé lit, d'un lit bébé et d'une salle de bain. Ce dispositif n'est pas financé.

-Le dispositif alternatif aux nuitées d'hôtel (DHU) :

Les logements proposés sont au sein des Résidences Habitat Jeunes de la Fondation. Le principe est celui de l'hébergement individualisé avec sanitaires et cuisine privés. Une laverie est accessible pour les personnes accueillies sur les 3 sites (Quimper, Ergué-Gabéric et Pont l'Abbé). A quimper, des espaces collectifs sont proposés aux personnes.

- Le dispositif pour femmes enceintes ou sortant de maternité :

Les femmes et leurs bébés sont accueillies en co-hébergement dans deux appartements meublés à Quimper: 2 places pour l'un (T3) et 3 places pour l'autre (T4).

Dans chaque logement, les femmes bénéficient d'une chambre privée afin de favoriser leur intimité. Les autres espaces sont partagés. Un kit vaisselle et linge sera fourni à la personne à son arrivée.

-L'Allocation logement Temporaire Urgence (ALT) pour femmes victimes de violences :

Les femmes et les enfants sont accueillis en co-hébergement dans un appartement meublé de type 4, à pont l'abbé.

Une participation financière est demandée à la personne accueillie dont les modalités sont définies dans le contrat de séjour.

-Les prestations alimentation et kit d'urgence

Nous pouvons ponctuellement proposer aux personnes un kit hygiène, de bénéficier de repas en salle de restauration ou fournir des colis alimentaires en cas de grande précarité ou d'urgence, le temps d'orienter les personnes vers les associations caritatives.

Un dépannage alimentaire peut être fourni pour des familles ou femmes victimes de conjugales dans le cadre d'une mise à l'abri à l'hôtel par le 115 si nous avons réalisé l'évaluation et à tire ponctuel.



4

LES MODALITES D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

L'accueil, évaluation, information et orientation

Admission et processus de contractualisation

Les différentes dimensions de l'accompagnement

Le suivi de parcours

4.1 L'accueil, évaluation, information et orientation

Accueil, évaluation urgence, information et orientation :

Le CHRS propose un accueil téléphonique et physique 24h/24 pour écouter, informer sur les dispositifs existants et orienter. Il peut proposer une évaluation d'urgence dans le cadre d'une demande de mise à l'abri, en lien avec le 115.

La mission d'évaluation insertion :

Les travailleurs sociaux réalisent les évaluations dans le cadre de la mission d'évaluation S.I.A.O volet INSERTION.

Toutes les évaluations sont transmises au S.I.A.O INSERTION pour être présentées dans le cadre de la Commission Partenariale en Cornouaille pour l'Hébergement et le Logement (CPCHL). Afin de mieux comprendre la situation de la personne reçue, l'équipe du CHRS peut se mettre en lien, en accord avec la personne, avec l'assistante sociale ayant déjà une connaissance de la famille ou du professionnel qui a orienté pour l'évaluation insertion.

4.2 Admission et processus de contractualisation

La période d'accueil est importante pour favoriser le bon déroulement du séjour de la famille.

Elle vise à tisser des liens de confiance, à poser les modalités de l'accompagnement et le cadre dans lequel professionnels et famille s'engagent.

Sur les dispositifs d'urgence

Les personnes sont orientées directement par le SIAO Urgence-115, par des partenaires (CDAS, commissariat, hôpital) ou peuvent se présenter elles-mêmes à l'Escale. L'équipe socio-éducative réalise une évaluation urgence afin de déterminer les besoins du ménage. Si la mise à l'abri est nécessaire, un hébergement sur un dispositif d'urgence le plus adapté est alors proposé à la personne ou à la famille.

Si nous ne disposons plus de places sur nos dispositifs, nous réorientons vers le 115 pour étudier toutes les possibilités d'hébergement ou de logement. Le SIAO 115 peut proposer une mise à l'abri à l'hôtel ou sur un autre dispositif. L'établissement dispose d'un salon d'accueil qui permet de recevoir une famille de nuit, à partir de 21h. La surveillante de nuit présente se charge de l'accueil, prend les premières informations et installe la famille pour la nuit.

Le jour de l'arrivée : nous nous assurons que la personne dispose du nécessaire minimum dans le cadre de la mise à l'abri et contractualisons l'accueil (remise de documents, contrat de séjour, ...). Remise des clés, état des lieux, inventaire du logement réalisé avec la personne, un éducateur du CHRS et l'équipe de la résidence Habitat jeune pour les logements sur Quimper et Ergué-Gabéric. Les données administratives sont transmises au secrétariat.

Sur le C.H.R.S insertion

Les ménages sont informés par courrier par le SIAO 29 de l'orientation déterminée suite à la CPCHL. Ils doivent valider leur demande en contactant l'établissement. Faute de place disponible, la personne est alors inscrite sur liste d'attente. Elle est recontactée dès qu'une place se libère afin de lui présenter la structure, les conditions d'accueil et le règlement de fonctionnement.

La personne est reçue par la direction pour s'assurer de l'adéquation de la situation aux dispositif proposé et l'adhésion du ménage au cadre et à l'accompagnement mis en œuvre. Si c'est le cas, l'admission est validée par la Directrice adjointe du CHRS. En cas de refus de prise en charge, une décision argumentée est transmise au SIAO.

Les admissions et les sorties sont mises à jour par l'établissement, ainsi que la disponibilité des places dans le logiciel SI-SIAO et l'outil de partage One Drive.

Préparation de l'entrée de la famille en CHRS insertion:

La situation de la famille est présentée en réunion d'équipe pour que chacun prenne connaissance des points saillants du parcours, de l'histoire familiale et des premières attentes formulées par la famille et des objectifs initiaux pré-définis.

Deux référents sont alors nommés pour la famille. L'arrivée est organisée (préparation du logement, linge...) en amont. Nous essayons dans la mesure du possible que ce soit un des référents qui accueille la famille. L'accueil est signifié dans l'agenda de l'équipe.

L'arrivée de la famille, le jour de l'installation :

Une petite attention de bienvenue sera disposée dans l'hébergement pour les adultes et les enfants.

Nous remettons

à la famille le livret d'accueil. Dans le cadre de ce projet nous allons élaborer un livret d'accueil spécifique pour les enfants et les adolescents afin de leur permettre de mieux appréhender leur nouvel environnement.

Un état des lieux, l'inventaire et la remise des clés du logement sont réalisés avec la personne par le professionnel présent.



Dans le cadre d'un accueil dans un logement extérieur, nous établissons le bail de sous location, l'état des lieux d'entrée, l'inventaire.

La personne est invitée à installer tranquillement ses affaires personnelles, à personnaliser son logement si elle le désire. Le professionnel est disponible pour aider à l'installation. En interne, Il est proposé aux personnes de prendre leur repas dans la salle de restauration.

Le jour de l'accueil le professionnel accueillant transmet à la secrétaire le nom et date de naissance des personnes accueillies et département d'origine pour enregistrer l'entrée. Un premier rendez-vous avec le référent est fixé pour l'administratif lié à l'accueil.

La contractualisation de l'accompagnement :

Dans les 15 premiers jours les référents rencontrent la famille pour :

- **Remplir la demande d'admission DDETS** : Ce document précise le contexte d'accueil, les objectifs généraux et la durée du séjour. Il est signé par la personne et la Direction et transmis à la DDETS.
- **Etablir le contrat de séjour**: il constitue la base des engagements réciproques.

Les objectifs du séjour en lien avec la demande d'admission

-Les conditions de séjour : prestations, organisation

Il est rédigé avec les familles et fait l'objet d'une signature par les acteurs concernés. Des avenants au contrat initial peuvent être réalisés en cas de modification de la configuration du ménage accueilli, changement d'hébergement, cadre de l'accueil.

Les familles sont informées qu'un projet personnalisé sera réalisé dans les deux mois qui suivent l'accueil.

- **Distribuer et faire signer les documents relatifs à l'admission** :

Règlement de fonctionnement, charte associative, les chartes liées au fonctionnement (informatique, engagement financier, autorisation de droit à l'image...), le nom des défenseurs des droits...

- **Expliquer plus en détail le fonctionnement de l'établissement** :

Organisation du quotidien, participations financières, loyer..., le rôle de chaque professionnel, la manière dont on va travailler avec la famille (démarche de co-construction, ce qui guide l'action : l'intérêt de l'enfant...).

- **Constituer le dossier individuel** :

Ce dossier comprend des pochettes relatives aux différents volets de l'accompagnement

- **Remettre au secrétariat**

Le lien avec les partenaires :

Suite à la contractualisation du séjour, une articulation est faite avec l'assistante sociale de secteur si un suivi était engagé avant l'entrée au CHRS ; Cela permet de définir les complémentarités des interventions.

4.3 Les différentes dimensions de l'accompagnement

Sur les dispositifs d'urgence

L'accompagnement sur les différents dispositifs d'urgence consiste à :

- la gestion locative
- Soutien de la vie quotidienne
- la mise en place d'un suivi social par le CDAS si besoin et articulation avec les partenaires
- Veiller à la fluidité du parcours
- Accompagner à la recherche de logement

Sur le C.H.R.S Insertion

Conformément à la réforme de la tarification des CHRS applicable au 01.01.2026 et de la nouvelle nomenclature de l'accompagnement social, la mission prioritaire du CHRS est de proposer un accompagnement visant à l'accès à une solution d'habitat durable et adaptée.



Accompagner dans et vers le logement:

- Accompagnement autour du savoir habiter tout au long du séjour
- Accès à l'information sur les solutions de logement
- Ouverture des droits pour l'accès au logement ou à une structure adaptée aux besoins de la personne



- Construction d'un projet d'accès au logement

Abordé tout au long du séjour dans une progressivité, les référents travaillent avec les personnes le projet d'orientation : structure médico-sociale, logement adapté, logement autonome autre structure sociale. Ils complètent les évaluations insertion et constituent les dossiers pour l'accès à une structure, accompagnent les personnes dans les démarches de visites des structures ou appartements, du quartier.

La demande de logement social est complétée dans les meilleurs délais et actualisé. Dès que le ménage est prêt à sortir, une rencontre ou un échange avec les bailleurs est organisée afin de définir les besoins en terme de logement.

- Continuité du parcours et transition vers le nouveau lieu de vie

Nous accompagnons la famille dans les différentes étapes précédant la sortie : pré état des lieux de sortie, organisation du déménagement, dossier d'aide au logement (FSL, Loca-pass, CAF), états des lieux, aide à l'aménagement, préparation à l'entrée dans le logement (achat du mobilier, information sur le fonctionnement d'un logement, droits et devoirs du locataire, ouverture des compteurs...)

- Maintien dans le logement

Nous proposons ensuite un « service de suite » pour sécuriser la transition entre le CHRS et le nouveau lieu de vie pour les personnes qui le souhaitent.

LES ACCOMPAGNEMENTS SOCLES

Se décline autour de 4 axes :

- **L'accès aux droits et liberté :**

Accompagnements visant l'accès aux droits sociaux des personnes accueillies, à la connaissance, la compréhension et l'exercice de ses droits et libertés.



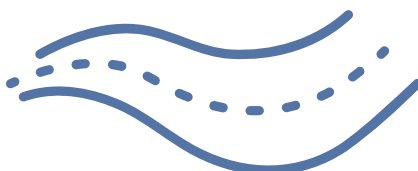
La nature des accompagnements	Les modalités d'actions mises en œuvre	Les outils
Connaissance des droits sociaux	<ul style="list-style-type: none"> -information ciblée auprès de la personne en fonction de sa situation -Orientation vers des partenaires -Accompagnement vers des partenaires : se déplacer pour apprendre à connaître, se renseigner -Simulation des droits 	<ul style="list-style-type: none"> -Recherche internet, sites partenaires -outil sur intranet pour recueil données ressources pour l'équipe -Mise à disposition de flyers, affichage -Accès à des ordinateurs
L'ouverture des droits sociaux et à l'exercice des possibilités de recours	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation des démarches administratives : inscription ou réinscription -Accompagner la personne à constituer un dossier (accès ou recours) : expliciter, aider la personne à apprécier et expliciter sa situation, apprendre à utiliser les sites internet-applications -Equiper la personne d'une base de connaissance sur les démarches à réaliser de manière impérative et dans le temps -Faire le tri dans les papiers : classement, recueil des mots de passe... -proposer un équipement informatique avec centre social des abeilles 	<ul style="list-style-type: none"> -Sites administrations -rencontres régulières avec les partenaires pour se tenir informer des évolutions des dispositifs, des aides -flyer « pense bête » pour les personnes des démarches impératives, documents à garder -Salle informatique et atelier pour apprendre à faire des démarches en ligne
À l'accès à l'information relative à son accompagnement, sur les droits fondamentaux et les libertés individuelles, les protections particulières légales et contractuelles et les voies de recours	<ul style="list-style-type: none"> -Temps d'accueil pour présenter les droits de la personne : charte du citoyen, outils loi 2002-2, contrat de séjour, livret d'accueil, voies de recours -Co construction du projet personnalisé -Accompagnement dans la défense des droits de la personne -Communication des échanges avec les partenaires -Préparation CVS -Enquête de satisfaction -Mise en place de groupe d'expression 	<ul style="list-style-type: none"> -Autorisations signées par la personne -Communication des comptes rendus du CVS sur tableau d'affichage -Affichage des droits et libertés de la personne
À la gestion de ses ressources	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluation du reste à vivre / charges à régler -proposition accompagnement à la gestion budgétaire -Accompagnement à l'ouverture d'un compte bancaire -Accompagnement dans la gestion des dettes : état des lieux, la mise en place d'échéanciers, mise en place de dossier de dossier de surendettement quand il y a des dettes -Demande de mesures aides à la gestion budgétaire (MJAGBF, curatelle...) 	<ul style="list-style-type: none"> -déclaration de ressources -Outils de gestion budgétaire



- L'accompagnement vers l'emploi :

Evaluer la capacité de la personne à s'inscrire dans l'emploi, soutenir les personnes qui peuvent y accéder. Accompagnement vers la recherche ou le maintien dans l'emploi ou dans une activité professionnelle et dans l'orientation vers la formation.

La nature des accompagnements	Les modalités d'actions mises en œuvre	Les outils
A l'accès à l'information relative à l'emploi et à la formation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> -Mise en place de l'accompagnement global France travail -orientation sur la plateforme inclusion -Construction des parcours en lien avec les partenaires : mission locale, cap emploi, retravailler dans l'ouest. -Saisine de la MDPH -Aide au CV, lettre de motivation, -accompagnement physique à France Travail -Aide à la mise en place de période d'immersion professionnelle/stage/entreprise insertion -Aide à la formation (compte CPF) 	<ul style="list-style-type: none"> -Fiche diagnostic remplie par un professionnel du CHRS et France Travail : permet de nommer les freins à l'emploi -Salle informatique en interne
À l'ouverture et au renouvellement des droits relatifs à la perte d'emploi et à l'inclusion dans l'emploi	<ul style="list-style-type: none"> -Aide à l'inscription, réunir documents, aide à l'actualisation -Aide à la préparation aux entretiens -Aide à la réalisation de CV, lettre de motivation -Atelier estime de soi, mise en situation 	<ul style="list-style-type: none"> -Rencontre conseillers France Travail, contenus de leurs ateliers -Actualisation mensuelle par internet, par téléphone -Atelier photo
Vers la formation professionnelle et l'obtention d'un emploi	<ul style="list-style-type: none"> -Aide à l'orientation, réorientation, compte CPF -Mise en œuvre du dossier RQTH -Aide à la préparation entretien et rencontre (lister compétences) -Echanges avec les partenaires de la plateforme inclusion 	<ul style="list-style-type: none"> -internet, téléphone -Convention de partenariat avec France travail



À la mobilité	-orientation vers mobil'emploi -Souscription d'un abonnement aux transports en commun- Qub -Orientation vers Roulez Jeunes pour le permis	
Au maintien dans l'emploi	-Saisine MDPH : reconnaissance RQTH -Lien avec les employeurs -Soutien dans la mise en place d'un mode de garde pour les enfants	-recherche partenaire convention soutien garde enfants (sos urgence garde d'enfants)
Perspectives :Accompagnements individualisés pour construire un parcours accéléré de retour ou d'accès à l'emploi	-Réfléchir à des actions de mobilisation -Revoir si possibilité intervention conseiller en insertion professionnelle (FAS)	-Commissions partenariales Fédération des acteurs de la solidarité

- La santé et l'estime de soi :

Accompagnements concourant à l'accès à la santé et aux soins dans les structures compétentes, la promotion de la santé et du bien-être de la personne, et pour la réalisation des actes de la vie quotidienne le cas échéant. Maintenir un cadre de vie sécurisant et répondant aux besoins primaires de la personne.

La nature des accompagnements	Les modalités d'actions mises en œuvre	Les outils
A l'accès à l'information sur les prestations de soins relatives à la santé somatique et psychique	-Informations : liens avec CMP, équipe mobile santé précarité, Plateforme 360, Appui santé CMPI-CAMPS, CMPP, Centre psycho trauma, PASS, centre de santé sexuelle -Atelier Addicto papote et consultations avancées avec le csapa	-ressources documentaires sur intranet -affichage documentation à l'accueil



<p>À l'appropriation des comportements favorables à sa santé et à l'expression de ses besoins pour son bien-être physique et psychique</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Projet alimentation avec -Ateliers cuisine -Atelier de sensibilisation: confection de produits de soins et d'hygiène... -Mise en place d'activités physiques et créatives -Entretien individuel -Marche (dont participation à Octobre Rose) 	<ul style="list-style-type: none"> -Matériel -Salle détente -Formation de personnel aux premiers secours en santé mentale -Affichage de messages de prévention
<p>Aux droits à la santé et aux soins</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Partenariat avec le centre de santé du Moros pour mise en place de soins dentaires -Lien avec la sécurité sociale pour mise en place du bilan de santé (centre examen de la santé de la CPAM) -Lien avec appui santé et plateforme 360 	<ul style="list-style-type: none"> -Accompagnements dans aux rdv
<p>À la compréhension des difficultés de comportements en lien avec des problématique de santé mentale et/ou d'addictions et à leur prise en charge adaptée</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Présence du CSAPA au CHRS -Entretiens réguliers avec les personnes -Accompagnement vers des professionnels de santé -Sensibilisation lors des entretiens 	<ul style="list-style-type: none"> -développer outil entretien motivationnel -Appui sur les arts -violentomètre -outil évaluation addiction
<p>Perspectives :Accompagnements à la résolution des besoins complexes en matière de santé et d'estime de soi</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Projet amélioration de la santé mentale des femmes -Projet photos -Accompagnement des personnes victimes de violences (adultes et enfants) 	



• La vie sociale et citoyenneté

Accompagnements visant à faciliter l'engagement et l'interaction sociale des personnes : le lien familial, la participation à des activités culturelles, sportives et de loisirs et l'engagement dans des actions citoyennes.

<p>Pour la participation aux activités sociales et de loisirs</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Information des offres du territoire : affichage ponctuel des activités -Participation au forum des associations -Barbecue, Fête de Noël, chasse aux œufs de pâques, Happy Hours -Boutique solidaire Noël 	<p>Projet personnalisé de la famille</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mise à disposition journaux, côté quimper
<p>À la vie de quartier</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Présence de « Zébulon » sur le quartier ou devant l'Escale -Accompagnement vers les structures du quartier (médiathèque, local mpt, prévention spécialisée...) -Participation aux événements de quartier (« à vous de jouer ») 	<ul style="list-style-type: none"> -Mise à disposition de Flyers
<p>A l'exercice de la citoyenneté et la représentation de ses pairs</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Développer des actions de formations sur la représentation de ses pairs, animation des instances -Possibilité de participer au CRPA -Participation à des groupes de réflexion sur la vie institutionnelle -Développer des actions autour de la citoyenneté : inscription liste électorale, interpellation des élus 	
<p>Accompagnements en matière d'apprentissage</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Atelier pour créer et utiliser un adresse mail personnelle -Initiation informatique -Proposition de cours de français 	<ul style="list-style-type: none"> -Salle informatique -Lien avec association dispensant des cours de FLE
<p>À l'expression des personnes par l'action citoyenne, la pratique sportive ou d'activités artistiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Proposition d'activités collectives 	



- Les accompagnements spécifiques

Le soutien au processus de rétablissement d'autonomisation des victimes de violences

Les professionnels ont développé leur savoir-être et connaissances sur :

-L'impact traumatiques des violences

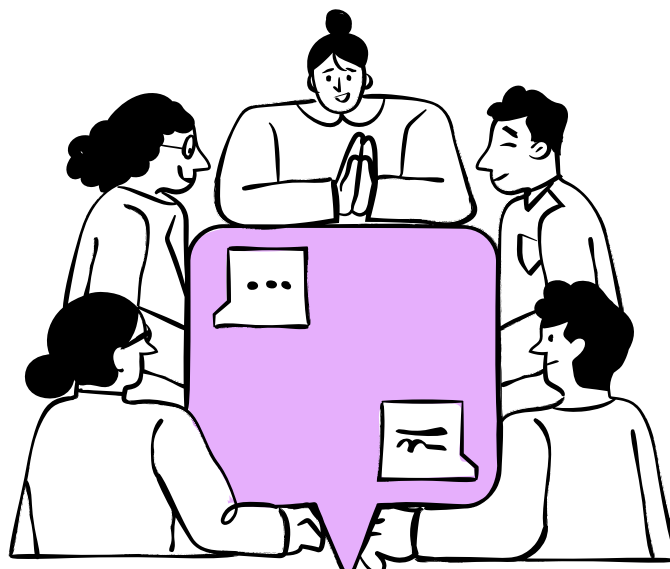
-La nécessaire sécurité et la fiabilité de l'environnement et des interactions avec les professionnels

-L'importance du libre choix, de la collaboration et du consentement éclairé afin de restaurer le sentiment d'efficacité, l'auto-détermination, la dignité et l'autonomisation des victimes.

La nature des accompagnements	Les modalités d'actions mises en œuvre	Les outils
<p>un accueil en urgence sécurisant et sécurisé</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Ecoute, accueil informel -Aide au dévoilement -soutien immédiat lors de la révélation des violences -Entretien individualisé permettant de sécuriser, d'évaluer les besoins de premières nécessités et de délivrer des conseils relatifs à sa sécurité personnelle et immédiate. -Premier recueil d'informations relatif au départ du domicile et aux démarches entreprises sur le plan médical et judiciaire -Evaluation des besoins de mise en sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> -Relais vers associations si refus mise à l'abri par un organisme (un abri qui sauve des vies, avviv) <p>Perspectives :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Finalisation fiche évaluation des risques -Carte de visite avec le numéro de l'Escale -Flyer conseils aux victimes -Guide d'entretien personnes victimes de violences -Guide entretien pour les enfants et livret d'accueil



<p>Information, conseil et soutien la personne tout au long des procédures judiciaires et dans la planification des mesures favorisant sa sécurité</p>	<ul style="list-style-type: none"> -information du rôle des ressources d'aide aux victimes en matière d'accès aux droits (préparation entretien et demandes) -Conseils et accompagnement dans les démarches en lien avec la justice, forces de police (pré plainte, plainte, mise en sécurité..) -Soutien dans la recherche de la preuve des violences subies, nécessaire à la procédure judiciaire en lien avec des partenaires (agora, uaped...) : recueil des messages, mails de l'agresseur, attestation entourage, mise en lien avec le médecin, avocats... -Veille sur l'évolution de la situation et sécurité (facteurs de risques lié à la relation (émotions, messages ...) et sa perception des risques) -Clarifier les droits relatifs à l'autorité parentalité : engager les démarches JAF, mesure de protection pour les enfant, visites médiatisées 	<p>-connaissance du réseau, lien avec les partenaires</p> <p>Perspectives :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Développer des actions collectives sur l'information aux droits et partage d'expériences (forum d'intervenants) -Sécuriser les démarches : changement de numéro de téléphone, adresse mail -proposer une journée en Novembre (violences faites aux femmes : actions du territoire et en interne)
<p>Restauration de la santé physique et mentale de la personne</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluation avec la personne de ses besoins, ressentis identifiés -Repérage des signes pouvant évoquer les répercussions de la violence sur la santé physique et mentale pour la mise en place d'un parcours de soins. -Soutien des démarches de soins en lien avec les addictions (intervention csapa, hospitalisation...) -Actions individuelles ou collectives pour redonner confiance en soi, vivre des expériences positives : ateliers bien être, participation au CRPA, CVS 	<ul style="list-style-type: none"> -document « des mots pour le dire » -jouets et album pour enfants -livres pour échanges mère-enfant -Yapaka : site vidéos pour les parents -Salle détente <p>Perspectives :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mise en place d'un temps de psychologue avec l'ARS -Groupe de paroles



<p>Renforcement des compétences personnelles et sociales face aux violences</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En favorisant une compréhension de la nature, des dynamiques et des effets des violences subies et le développement de stratégies de protection pour y faire face -valorisation des stratégies d'adaptations positives de la personne face aux difficultés rencontrées -Intervention sur la gestion des conflits, bien être, gestion des émotions 	<ul style="list-style-type: none"> -violentomètre -ateliers (self défense, sport, cuisine...) <p>Perspectives :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Outil sur cycle des violences en construction -Identifier les personnes ressources
<p>L'autonomisation économique et sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> -En soutenant l'accès aux droits et la gestion de l'autonomie quotidienne. -En accompagnement à la formation et l'emploi -en accompagnant le retour ou l'accès au logement 	

• **L'accompagnement spécifique des enfants :**

L'accueil des familles suppose d'inclure la place des enfants, sujets de droits, individu à part entière, dans l'accompagnement au CHRS. Les travailleurs sociaux ne se substituent pas aux responsabilités parentales mais prennent en compte la relation enfant/parent au sein de son évaluation de la situation familiale et le bien-être des enfants et adolescents et à leurs besoins.

Une nouvelle procédure d'accueil pour les enfants va être mise en œuvre dans le cadre de ce nouveau projet d'établissement. Il s'agit s'assurer un accueil personnalisé pour les aider à s'adapter à ce nouveau contexte de vie, aux changements qui en découlent et à la compréhension des événements.



La nature des accompagnements	Les modalités d'actions mises en œuvre	Les outils
A la scolarité, mode de garde	<ul style="list-style-type: none"> -Accès à l'école, mode de garde -Soutien dans les apprentissages -jeux éducatifs, créatifs -Lien avec les écoles 	<ul style="list-style-type: none"> -Salle détente -Salle spécifique pour les enfants -matériel créatif, jeux
Prévention des violences	<ul style="list-style-type: none"> -des espaces de paroles pour permettre aux enfants de verbaliser ce qu'ils vivent et ont vécu -Travail autour de la gestion des émotions, estime de soi, lien aux autres 	<p>Perspectives :</p> <ul style="list-style-type: none"> -support gribouille pour favoriser la parole -guide d'entretien
A la sociabilité	<ul style="list-style-type: none"> -Activités de création -Sorties -Accès à la culture, activités de loisirs et sportives -Organisation des périodes de vacances 	
A la santé	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluation des besoins avec les parents -s'assurer que l'enfant ait un suivi : médecin traitant, suivi vaccinations, soins spécifiques -bilan de santé : uaped dans le cadre des violences, prévention bucco-dentaire -Accès à une alimentation saine : ateliers cuisine ; ateliers semaine du goût -Orientation vers des professionnels de santé -Soutien psychologique : échanges et orientation cmpi, maison des ados... 	



• **L e soutien à la vie familiale**

La nature des accompagnements	Les modalités d’actions mises en œuvre	Les outils
Lien parent/enfant	<ul style="list-style-type: none"> -Ateliers parents/enfants -Entretiens partagés -Sorties familiales -Aide à l’élaboration de projet de vacances familiales -Atelier photos 	<ul style="list-style-type: none"> -Salle détente avec mise à disposition de jeux, de livres
Soutien à la parentalité	<ul style="list-style-type: none"> -Repérer les difficultés et ressources protectrices de l’enfant, du parent et de l’environnement -Visites à domicile -Echanges autour de la vie de l’enfant, de ses besoins -Information, sensibilisation à la santé : sommeil, hygiène, alimentation, éducation aux médias... -Aides dans les démarches : inscription structures de droit commun -Lien avec les services éducatifs dans le cadre des mesures éducatives (PEAD, AEMO) 	

4.4 Le suivi de parcours

Le rôle des référents et leur articulation

Dès l’accueil de la famille un binôme est nommé pour le suivi du parcours.

Les référents sont en charge de la définition du projet personnalisé avec la famille et du suivi de l’évolution de la situation. Ils participent à l’accompagnement éducatif et social de tous les membres de la famille. Les professionnels élaborent et organisent leurs interventions au fil des évolutions de la situation, en croisant leurs regards. Ils sont garants ensemble de la mise en œuvre et du respect du projet.



L'accompagnement dans le quotidien est une responsabilité partagée avec les autres membres de l'équipe. Les référents sont les interlocuteurs privilégiés mais pas exclusifs avec la personne accueillie, la famille et les partenaires professionnels

Les référents ont la responsabilité de la mise en œuvre du dossier de l'utilisateur et coordination du parcours. Il organise également la programmation des bilans, la transmissions des écrits. Il est garant des différentes échéances.

Les référents rendent compte du suivi des personnes, de l'évolution de leur situation et de leur projet en réunion d'équipe.

La rédaction du projet personnalisé pour le C.H.R.S insertion:

Lors de la réalisation du contrat de séjour, les familles sont informées de la mise en place future d'un projet personnalisé. Il s'appuie sur les besoins repérés lors de la première période du séjour, leur projet de vie personnel et leurs attentes.

Il s'agit d'une démarche participative visant à construire les axes de l'accompagnement au CHRS en prenant appui sur la parole des familles, sur nos observations et les potentialités repérées. Le dialogue, la relation préalablement établie permet à chacun d'exprimer son point de vue et son analyse de la situation, de définir des compromis lorsque des désaccords et des tensions existent.

Conformément à la loi 2002-2 du 2 janvier 2002, le projet personnalisé précise à partir d'un diagnostic de la situation (parcours de vie, difficultés rencontrées, ressources) :

- Les besoins au niveau de la santé, de l'administratif et de l'insertion sociale et professionnelle
- Les objectifs définis avec la famille
- Les moyens et accompagnements proposés
- Les étapes et le calendrier
- Les modalités d'évaluation et bilan du projet

Les professionnels référents s'attachent à rédiger le projet personnalisé avec les personnes accueillies dans une démarche de co-construction dans un délai de **deux** mois.

Sur le volet santé, nous pouvons indiquer les démarches en cours si la personne le souhaite ou donne son accord. Le suivi médical demeure confidentiel pour garantir le secret médical.

Les référents prennent notes des entretiens, des rencontres autour du projet, communiquent à l'ensemble de l'équipe les conclusions et prises de décisions concernant la personne accueillie.

La Direction reste garante du projet mis en œuvre et de sa cohérence avec les attendus initiaux.

Bilans intermédiaires:

Différents points vont être organisés au cours du séjour :

- -des bilans intermédiaires en lien avec l'évolution de la situation, les dates de prises en charges.
- -Une évaluation du projet tous les 6 mois maximum.

Ces bilans intermédiaires permettent de penser les discontinuités, d'échanger autour des changements opérés, d'encourager, de stimuler, de prendre en compte le temps parfois nécessaire pour réussir à élaborer autour de ses besoins.

L'objectif de ces rencontres est d'améliorer l'accompagnement des personnes, de favoriser l'évolution des situations, de reposer parfois le cadre de l'accueil et de réajuster les modalités de coopération entre la famille et l'équipe. Ils permettent aussi de définir la poursuite ou l'arrêt de l'accompagnement.



NOTRE INSCRIPTION SUR LE TERRITOIRE

Les modalités de concertation et de coopération

Un engagement au sein de la Fédération des Acteurs de la Solidarité

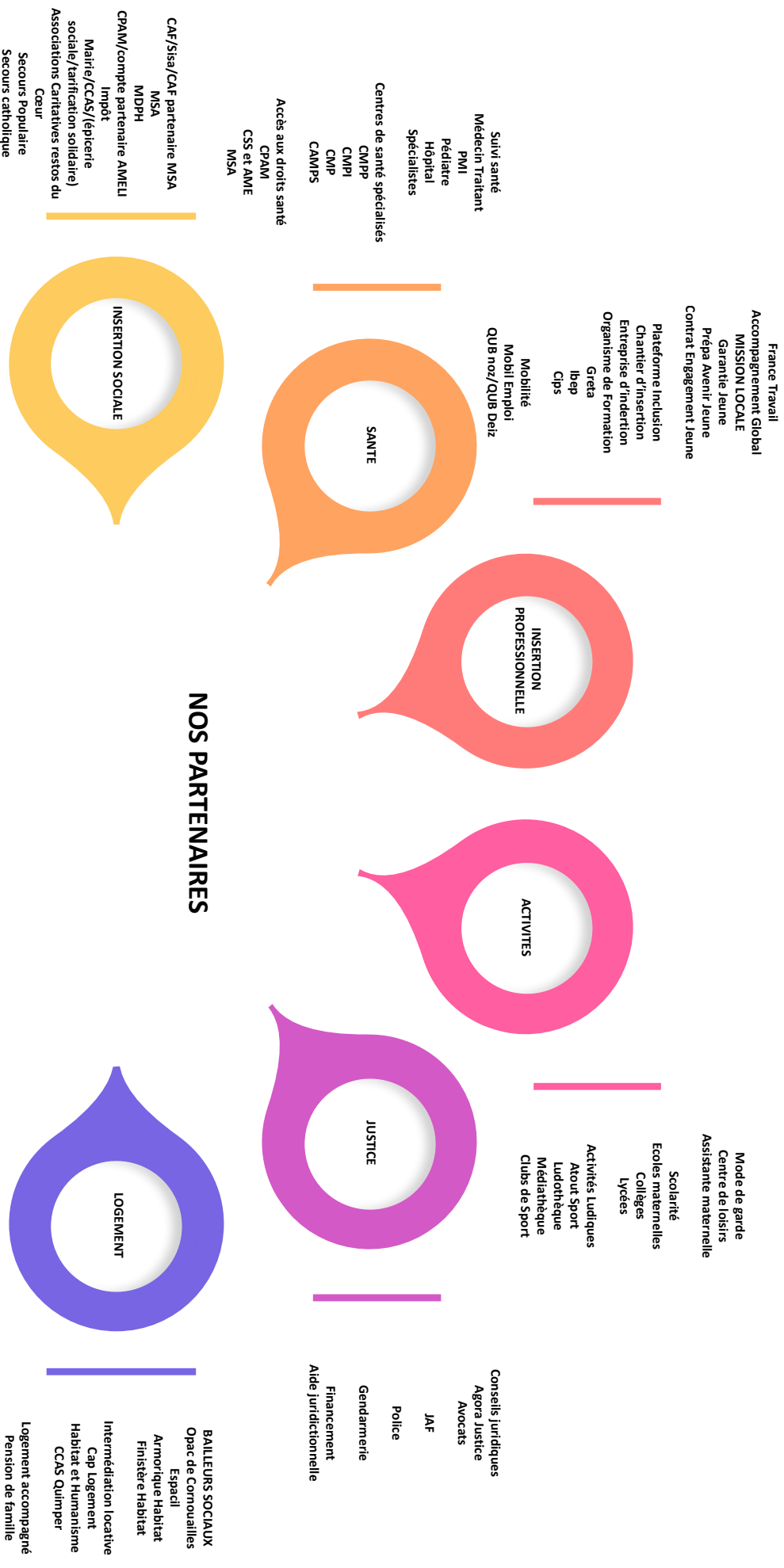
La communication interne et externe

5.1 L'accueil, évaluation, information et orientation

L'accompagnement au CHRS ne substitue pas au droit commun, nous orientons les personnes vers le bon dispositif, favorisons l'aller vers et l'articulation des parcours avec les structures extérieures. L'établissement s'attache à mettre en œuvre une action concertée et ouverte à son environnement conformément à la loi du 2 janvier 2002 pour enrichir l'accompagnement de toutes les contributions internes et externes pertinentes pour une meilleure inclusion des personnes accueillies et garantir la continuité des prises en charges



Cartographie du réseau



NOS PARTENAIRES

Coordination et animation du réseau

Nous nous attachons à renforcer la coopération entre les acteurs sociaux, médico-sociaux, institutionnels et associatifs pour mieux accompagner les personnes hébergées.

Nos objectifs :

- -Favoriser la complémentarité des interventions entre partenaires.
- -Fluidifier les parcours d'insertion (logement, emploi, santé, droits, formation, culture, etc.).
- -Éviter les ruptures de prise en charge.
- -Donner de la visibilité au CHRS et valoriser son action dans le territoire.

Missions	Actions	Acteurs
Cartographier le réseau existant	-Repérage des partenaires institutionnels (DDETS, ARS, mairie...), associatifs (Secours Catholique, Emmaüs, associations santé, culture...), et de droit commun (CAF, France Travail, missions locales...).	Direction Equipe
Créer et entretenir les liens	-Organisation de rencontres pour favoriser l'interconnaissance, se rendre disponible, aller vers. -Développement des conventions de partenariat.	Equipe/ Direction Direction
Organiser des temps de coordination	-Participation à des réunions partenariales thématiques (santé, emploi, logement...). -Coordination des parcours des personnes accueillies entre partenaires, liens autour des situations. -Groupes de travail sur des problématiques spécifiques. -Participation aux instances locales (SIAO, FAS, Forums...)	Equipe/ Direction Equipe Direction Equipe/Direction
Faciliter la communication	-diffusion d'informations, partager les actualités du CHRS -Présentation des missions de l'établissement, médiation	Direction
Co-construire des projets	-Montage des actions conjointes (ateliers santé, projets culturels...). -Recherche de financement complémentaire	Equipe Direction
Évaluer la coopération	-Recueil des retours des partenaires, analyser les réussites et les freins, ajuster les modalités.	Direction

Perspectives

Thématique	Structure	Objectifs visés
Santé	UAPED	-orienter pour évaluer traumatismes chez l'enfant-bilan de santé -Améliorer la connaissance de leur dispositif
Violences	Hôpital-lits femmes victimes de violences conjugales	-Favoriser les liens et orientation entre le CHRS et ce dispositif
	Un abri qui sauve la vie	-Pouvoir proposer une autre solution de mise à l'abri aux personnes qui refusent l'aide institutionnelle
	AAVIF	-Orienter -Penser la complémentarité de nos actions
Educatif	France bénévolat	-Mettre en place des temps de soutien scolarité et des ateliers enfant
	ireps	-Rechercher des support pour l'éducation à la santé
	Services éducatifs (DEMOS, UDAF...)	-Renforcer la coopération entre chrs et le service éducatif -Faire un conventionnement pour penser l'articulation autour du soutien à la parentalité
Insertion	Mission locale	-Favoriser interconnaissance et présenter nos dispositifs
	France travail	-Proposer des temps d'immersion entre professionnels
Culture	Théâtre de quimper TTT Médiathèque Ludothèque	-Favoriser accès aux offres du territoire -Renforcer les liens pour partager leurs activités



5.2 Un engagement au sein de la Fédération des Acteurs de la Solidarité

Le CHRS adhère et participe à de nombreuses instances de la Fédération des Acteurs de la Solidarité Bretagne. La FAS a pour mission d'interpeller tous les acteurs de la société pour construire des politiques publiques ambitieuses de lutte contre l'exclusion et la pauvreté.

Nous intervenons dans :

- les groupes de travail régional autour de l'actualité de l'action sociale
- des réunions thématiques afin d'analyser et d'évaluer les actions et dispositifs mis en place.

Cette dynamique est un véritable observatoire de l'exclusion et de l'insertion qui nous permet d'enrichir nos pratiques et de viser à l'amélioration des politiques publiques.

LA FAS met en œuvre des formations auxquelles les professionnels peuvent participer.

5.3 la communication interne et externe

-En interne à la Fondation : nous pouvons diffuser des informations sur l'activité de l'établissement dans « la Lettre ». Ce document mensuel est adressé à l'ensemble des salariés de la Fondation.

-En externe : la Fondation dispose d'un site Internet dans lequel l'établissement est présenté. Nous allons créer également une brochure spécifique au CHRS à la disposition des partenaires.

Nous organisons au sein de l'établissement des formations, réunions avec les acteurs du territoire pour favoriser l'interconnaissance.



UNE ORGANISATION AU SERVICE DU PROJET

Une équipe pluridisciplinaire

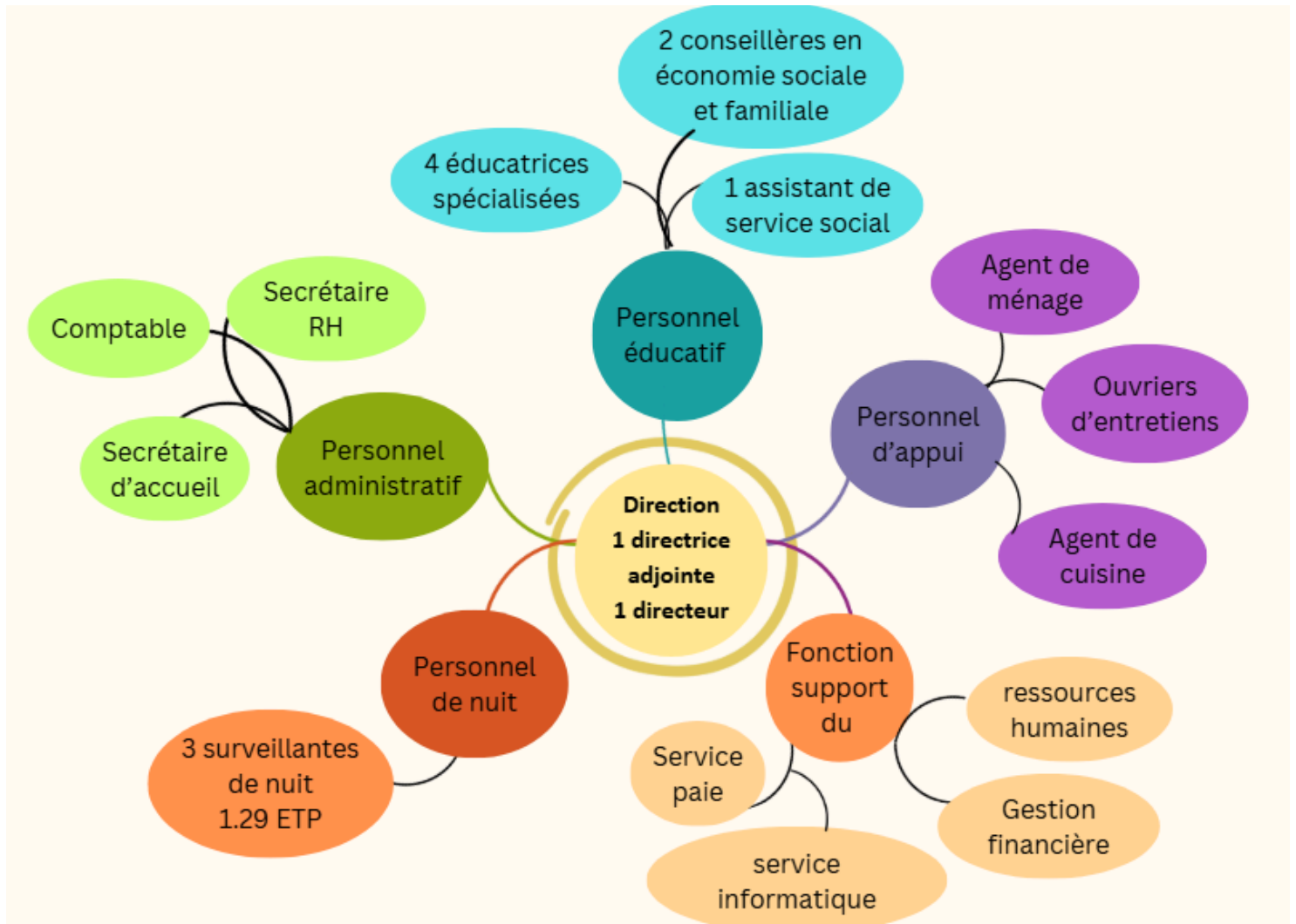
les espaces de pensée

Le fonctionnement

les instances d'expression des personnes accompagnées

6.1 Une équipe pluridisciplinaire

Organigramme



Toutes les fonctions supports sont essentielles au bon fonctionnement de l'établissement: accueil, gestion du courrier, suivi des dossiers administratifs, comptabilité, entretien du bâtiment et des logements, cuisine... Ces professionnels contribuent pleinement à la qualité des prestations proposés aux familles accompagnées. Leurs pratiques s'inscrivent dans le respect des droits des usagers. Ils sont formés à la communication bienveillante et dispose de connaissances dans la gestion des conflits et de l'agressivité.

Une réunion d'accueil est proposée au niveau de la Fondation à chaque nouveau salarié. Le directeur général, le service des ressources humaines animent ce temps de rencontre autour de la présentation historique de la Fondation, les champs d'intervention, les établissements et les avantages sociaux à l'attention des salariés.

Le travail en équipe pluridisciplinaire

L'équipe est constituée de professionnels issus de formations différentes, ce qui favorise un regard pluriel et des approches complémentaires : assistant de service social, éducatrices spécialisées, conseillères en économie sociale et familiale.

Dans le quotidien, l'ensemble de l'équipe peut accompagner une famille dans le cadre d'actions collectives ou dans une démarche en l'absence des référents. Ensemble, les professionnels organisent et animent les temps de vie collectives (repas, soirée, ateliers collectifs...), sont garants de la sécurité et du bon déroulement des journées.

Les équipes de jour et de nuit s'articulent pour répondre aux demandes et besoins des familles. La mobilisation de tous est nécessaire pour penser le sens des actions et garantir la cohérence des modalités d'accompagnement afin d'offrir un cadre sécurisé aux familles.

Les observations des uns et des autres, les interactions au quotidien permettent d'enrichir la connaissance de la famille, de son fonctionnement. L'analyse et les réflexions conjointes développent notre pouvoir d'agir pour penser des interventions ajustées à la singularité de chaque enfant et famille.

Les fiches de poste sont définies pour clarifier les fonctions, les missions et le cadre de l'intervention. Elles sont transmises à l'embauche de la personne et consultable ensuite sur notre réseau intranet.

Accueil des remplaçants et des stagiaires

Du personnel éducatif intervient tout au long de l'année en remplacement. Nous nous attachons à présenter finement l'établissement lors du recrutement afin de favoriser leur intégration et faciliter leurs interventions. Les professionnels assurent leur accueil, le lien avec les familles et les guident dans leurs premiers pas. Différents documents leur sont mis aussi à disposition : projet d'établissement, rapports d'activité, règlement de fonctionnement, fiches ressources, procédures en lien avec la gestion des risques ...

Accueil des bénévoles

L'accueil de bénévoles est possible dans le cadre d'une action spécifique. Nous élaborons une convention pour fixer les modalités de collaboration.



6.2 Les espaces de pensée

La réunion d'équipe

L'équipe pluridisciplinaire se réunit avec la Directrice adjointe une fois par semaine. Cette réunion a pour objet de :

-Faire le point sur les situations : transmission d'informations importantes, échanges autour de questionnements, évolution de la situation en lien avec le projet, ajustements de l'accompagnement et croisement des regards.

Les échanges ont pour but de réfléchir à notre clinique, de penser nos actions, l'articulation des pratiques pour soutenir l'évolution de la famille et s'assurer du bon développement de l'enfant.

-Echanger autour des actions collectives : retour des observations lors des ateliers de la semaine précédente, organisation des futures séances.

-Informers l'équipe : La direction partage différentes informations institutionnelles, dynamiques partenariales, événements à venir, échange autour des événements indésirables...

-Coordination : organisation du quotidien, points de fonctionnement.

Chaque trimestre, trois temps de réunion sont consacrés aux échanges avec les équipes transversales :

- Avec les membres de l'équipe technique et équipe ménage : points sur le suivi des logements, travaux à envisager, suivi des chantiers en cours, préparation des entrées et sorties, partage des observations.

-Avec l'équipe administrative : point sur les transmissions des entrées et sorties, relais des informations administratives, suivi des participations financières et loyers, comptes.

Avec l'équipe de nuit : Echanges autour des situations des familles et des observations sur la nuit, articulation des pratiques.

Des réunions inter-directions sont organisées une fois par trimestre avec l'équipe ménage et l'équipe administrative pour coordonner leur travail entre les différents établissements (CHRS, Centre Parental et CADA) et les informer des évolutions et changements institutionnels.

L'analyse de pratiques

Un séance d'analyse de pratiques est organisée à raison de deux heures par mois avec une psychologue extérieure. Cette séance est réservée au personnel éducatif.

Une autre séance d'analyse de pratique spécifique aux surveillantes de nuit est organisée une fois par trimestre avec la même psychologue afin de prendre en compte la spécificité de leur métier.

Cet espace de réflexion vise à l'amélioration de l'action professionnelle dans l'accompagnement proposé aux familles. C'est un travail de perfectionnement, de distanciation et de conscientisation sur l'exercice du métier de travailleur social, de surveillant de nuit.

Les échanges cliniques permettent d'analyser ce qui pose question ou met en difficulté les professionnels dans leurs pratiques. Ce temps permet de poser parfois un autre regard sur les situations, d'améliorer la compréhension du vécu des familles, favoriser des prises de décision et prendre de la « hauteur ».

Réunion annuelle autour du projet d'établissement

Chaque année une journée est organisée pour faire un bilan de l'année écoulée et le suivi du plan d'amélioration continu de l'activité : travail d'équipe, dynamique institutionnelle, accompagnements, projets spécifiques... Ces échanges permettent d'ajuster les pratiques et penser les améliorations à mener, aux nouvelles actions à mettre en œuvre.

la formation continue

- **Des actions de formation obligatoires sont mises en œuvre (Sécurité Santé au travail, Formation incendie...) au niveau de l'établissement.**

Elles « conditionnent l'exercice d'une activité ou d'une fonction, en application d'une convention internationale ou de dispositions légales et réglementaires. Elles constituent un temps de travail effectif et donne lieu pendant sa réalisation au maintien par l'entreprise de la rémunération »[1].

Chaque année une formation collective est proposée à l'équipe afin de travailler spécifiquement sur une dimension en lien avec le projet d'établissement.

Une rencontre annuelle autour d'une conférence avec l'ensemble des professionnels de la Direction insertion précarité logement santé est organisée pour favoriser l'interconnaissance, l'échange des pratiques.



- **Les professionnels formulent individuellement des demandes de formations dans le cadre du plan de formation.**

La Fondation définit, chaque année, en commission emploi formation du CSE, des orientations prioritaires pour l'élaboration du Plan de développement des compétences.

Les équipes ont la possibilité de participer à des colloques, interventions proposées par notre réseau.

- **Des connaissances théoriques sont transmises régulièrement à l'équipe afin de les soutenir dans leurs pratiques et les informer des évolutions de notre secteur.**

6.3 Le fonctionnement

L'organisation du travail

- **Les équipes transversales** (fonctions supports) travaillent sur des horaires de journée entre 7h30 et 17h30. L'équipe technique est d'astreinte le week-end.
- **Les surveillantes de nuit** ont un roulement sur l'ensemble de la semaine. Elles interviennent du lundi au vendredi de 22h15 à 8h15, le samedi de 22h-9h et le Dimanche de 21h-8h15.
- **L'équipe éducative** travaille sur des horaires d'internat avec un roulement sur 7 semaines. Le week-end les professionnels travaillent seuls.
- L'accompagnement des familles peut nécessiter des agilités dans le planning et des ajustements en fonction de l'activité de l'établissement.
- Une astreinte est assurée par les cadres de la Direction Insertion logement santé précarité et asile migrant 7jours/7- 24h/24.

La gestion du personnel

La gestion du personnel est assurée à deux niveaux :

- **Par le service Ressources humaines de la Direction Générale pour :**

Le contrôle des contrats de travail, les procédures et politique RH globale à l'échelle de la Fondation en conformité avec la loi (ex : accord sur la gestion du temps de travail), les salaires, le plan de développement des compétences, les litiges, la diffusion des offres d'emploi, participation au recrutement, dialogue social, accueil des nouveaux salariés, définition de la politique de suivi du temps de travail, suivi des plans de formations.

- **L'établissement se charge de :**

L'enregistrement des dossiers du personnel, du recrutement, du suivi des plannings horaires via un logiciel spécifique (FOCAT), de la gestion des remplacements, de la mise en œuvre et l'évaluation du bien-être au travail, rencontres avec les représentants du personnel, de l'organisation des formations, de l'accessibilité aux outils professionnels (adresse mail personnelle, accès à intranet...), de la mise en place des entretiens annuels et professionnels avec les salariés en CDI. Les entretiens individuels permettent à chaque professionnel de disposer d'un temps avec son supérieur hiérarchique pour échanger sur les événements de l'année, exprimer ses éventuelles difficultés, questions, ce qui l'anime et ses aspirations.

Les remplaçants se voient proposer des points d'étapes pour les intégrer au mieux au fonctionnement de l'établissement et développer des pratiques en adéquation avec le projet.

Ces missions relèvent pour certaines d'entre elles du secrétariat et la correspondante RH et d'autres de la direction.

Les supports de communications

L'équipe éducative dispose d'outils de transmission et de suivi du quotidien des familles.

- **Cahier de transmissions de jour urgence-insertion**

- o Dynamique collective
- o Événements marquants (+/-) pour chaque situation
- o Communication au sein de l'équipe : transmission d'informations, messages
- o Présence-absence pour la nuit + données importantes pour le travail de la surveillante de nuit et copie du compte rendu de la nuit

- **Agenda collectif** : organisation des rendez-vous et accompagnements. Cet outil est à développer pour une meilleure coordination du travail d'équipe et l'organisation des évaluations.
- **Suivi des familles** : chaque famille dispose d'un dossier nominatif
- **Fiche de relais** : en l'absence du ou des référents un relais est organisé en réunion d'équipe et une fiche relais est remplie pour assurer le suivi des démarches en cours et noter le travail à mener.



Chaque professionnel dispose d'une adresse mail individuelle, deux téléphones portables sont partagés. Les professionnels sont équipés d'ordinateurs portables pour les visites à domicile et de deux ordinateurs fixes.

L'équipe de nuit :

Elle dispose d'un cahier de transmission de nuit transversal au Centre parental et CHRS où sont consignées les observations de la nuit, les interventions auprès des familles. Il fait le lien avec l'équipe de jour.

Lien avec les équipes transversales :

- **Pour le suivi des logements** : un tableau dans notre réseau intranet permet aux travailleurs sociaux de consigner les demandes d'interventions techniques et travaux à faire dans les logements et les espaces communs.
- **Pour le ménage des logements et préparation des entrées** : les travailleurs sociaux notent dans un cahier les interventions à prévoir et ces points sont abordés lors des réunions spécifiques à l'équipe ménage.
- **Tableau de suivi des paiements** : les travailleurs sociaux peuvent suivre les règlements de participations et loyers sur un tableau spécifique gérée par la comptabilité.

les écrits professionnels

Différents écrits sont rédigés par les référents dans le cadre de l'accompagnement global pour rendre compte de l'évolution de la situation familiale. Et ce, aussi bien dans le cadre de la prévention que dans le cadre judiciaire.

- **Les écrits liés à l'admission, au séjour :**

Comme décrit précédemment il s'agit de la fiche de renseignement pour l'accueil (identité, ressources, santé...), le dossier usager, le contrat de séjour et projet personnalisé...

- **Les écrits liés au suivi social et éducatif :**

-Compte rendu d'entretien : retranscription synthétique d'un échange important, point sur les démarches, évolution de la situation.

Cahier de transmission interne : permet la communication entre les membres de l'équipe : notes des observations quotidiennes sur la situation des personnes rencontrées (comportement, démarches...), incidents, informations pratiques.

Suivi administratif et budgétaire : fiches sur les démarches effectuées (CAF, France travail, avocat...), gestion financière, accompagnement au budget.

-Bilan de l'accompagnement : rapport de situation adressé à un partenaire (ex : juge, service social, association partenaire) pour informer de l'évolution de parcours.

Signalement : rapport transmis au procureur dans le cadre de l'enfance en danger ou pour une personne vulnérable.

Les familles sont informées de notre démarche et consultées pour la préparation des bilans. Les écrits sont lus aux familles. Ces documents sont consignés dans le dossier usager et accessible sur demande.

- **Les écrits de communication externe :**

Les courriers administratifs : rédigés avec ou pour la personnes (CAF, employeurs, bailleurs...)

-Les courriels et comptes rendus de réunions partenariales : coordination avec d'autres professionnels

- **Les écrits institutionnels :**

Bilans des actions collectives : les professionnels rendent compte des actions menées.

Participation aux rapports d'activité : par exemple rédaction d'une vignette clinique ou du bilan d'une action.

Rapport d'incident : note relative à des faits graves ou événement marquants (violence, fugue, problème de sécurité...)



Les outils garantissant le droit et la participation des usagers

Le CHRS s'attache à respecter les droits fondamentaux des familles conformément à la Loi du 2 janvier 2002-2. Dans les années à venir, nous souhaitons renforcer l'expression des personnes accueillies.

- **Les supports d'information** :

Un ensemble de documents est délivré à l'accueil (livret accueil, règlement fonctionnement, Règlement Général sur la Protection des Données, droit à l'image, charte informatique, voies de recours...) et expliciter par les référents. Ces documents informent les personnes de leurs droits fondamentaux, responsabilités et affirment nos principes de respect de la dignité, l'intégrité, la vie privée, l'intimité et de la sécurité de chaque personne accueillie.

Des tableaux d'affichage sont disposés dans différents espaces de l'établissement pour informer les usagers sur :

– le planning de l'équipe, la présentation des différents professionnels, le dernier compte rendu du Comité de Vie Sociale, règlement de fonctionnement, information sur l'accessibilité au projet d'établissement, liste des personnes qualifiées.

– La communication sur différents sujets : activités, accès aux droits...

- **Le dossier de l'utilisateur** :

Chaque famille se voit constituer un dossier à son arrivée pour organiser son accompagnement : contrat de séjour, projet personnalisé, informations administratives et judiciaires, accompagnement, dossier enfant. Les documents récoltés respectent la procédure RGPD mise en œuvre à la Fondation. A la sortie des personnes, les dossiers sont conservés deux ans puis détruits selon la procédure définie par l'établissement.

Les dossiers sont rangés dans des casiers individuels dans le bureau de l'équipe éducative pour garantir la confidentialité et la protection vis à vis de tiers.

Chaque famille a accès à son dossier sur demande auprès de la direction (procédure RGPD). La consultation se fait dans un bureau de l'établissement en présence d'un professionnel.

UN TRAVAIL DE PROSPECTION AU NIVEAU DE LA FONDATION EST EN COURS POUR LA MISE EN ŒUVRE D'UN DOSSIER USAGER INFORMATISÉ (DUI).

6.4 Les instances d'expression des personnes accompagnées

Nous nous attachons à promouvoir tout au long de l'année l'expression des personnes accueillies pour garantir leurs droits et favoriser une dynamique de co-construction. Elles peuvent tout au long de leur séjour participer à :

Des instances représentatives :

Le conseil de vie sociale :

Il est organisé trois fois dans l'année pour échanger et recueillir l'avis des familles sur le fonctionnement de l'établissement et le projet d'établissement. Ce temps est animé par la direction de l'établissement et associe un membre du conseil d'administration de la Fondation.

Les membres élus du conseil de la vie sociale formulent des avis et des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement. Il peut s'agir de l'organisation intérieure, la vie quotidienne, les activités, l'animation socio-culturelle et l'accompagnement, les projets de travaux et d'équipements.

Nous réfléchissons à la création d'un CVS spécifique aux enfants.

Le Conseil Régional des Personnes Accompagnées (CRPA) :

Les personnes accueillies sont invitées, par la Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS) Bretagne, à participer à une instance de rencontres, de débats et de propositions sur l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques dans le champ de l'hébergement et de l'insertion, la lutte contre la pauvreté. Le CRPA se réunit plusieurs fois par an. Il a pour objectif de :

- permettre aux personnes concernées d'exercer leur citoyenneté
- Diffuser, promouvoir et rendre accessible la participation de tous
- Evaluer et faire évoluer les politiques publiques
- Participer aux instances publiques de concertation.

Nous réfléchissons à la possibilité de proposer aux personnes accueillies une formation pour favoriser la capacité d'expression et la dynamique de participation.



Des espaces de réflexion partagée

-Travail sur le projet d'établissement : Des temps d'échanges communs aux professionnels et familles sont organisés sur des thématiques précises pour co-construire le projet d'établissement. Le suivi est réalisé en CVS.

-Organisation d'événements : nous souhaitons développer des activités co-construites par les personnes accueillies.

-Comité éthique : un projet est à l'étude au niveau de la Fondation.

une enquête de satisfaction

En fin d'année et à chaque départ une enquête de satisfaction est distribuée à chaque famille pour recueillir leur avis pour la rédaction du rapport d'activité annuel.

Les avis recueillis nourrissent la réflexion et contribuent à l'amélioration de la qualité des actions.



L'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE ET LA GESTION DES RISQUES

Le rapport d'activité

Le plan d'amélioration continue de la qualité

L'évaluation

La gestion des risques et promotion de la bientraitance

L'établissement est engagé dans une démarche collective d'amélioration continue de l'activité. Elle associe les professionnels et les personnes accompagnées.

Cette démarche vise à :

satisfaire les personnes accompagnées :

- Permettre aux personnes accueillies d'être pleinement actrices de leurs parcours.
- Mener des accompagnements qui répondent au plus près des besoins et attentes exprimés.

développer des pratiques bientraitances :

- Le secret professionnel et l'objectivité des observations doivent être garanties.
- Les droits fondamentaux et libertés respectés.

Mettre en œuvre des actions porteuses de sens et respectueuses des cadres réglementaires et légaux, des recommandations des guides de bonnes pratiques et au référentiel de la Haute Autorité de santé.

7.1 Le rapport d'activité

Conformément à l'article R 314-50 du code de l'action sociale et des familles, la direction réalise un rapport d'activité chaque année, joint au compte administratif.

Ce rapport d'activité rend compte du fonctionnement de l'établissement et de l'activité chiffrée et qualitative réalisée sur l'année selon des indicateurs définis par DDETS (bilan de l'activité chiffrée, typologie du public accueilli, les admissions, le suivi et l'évolution des parcours, les sorties vers le logement).

L'équipe pluridisciplinaire est associée à ce travail : recueil des faits marquants de l'année, rédaction de vignettes cliniques ou fiches actions pour mettre en lumière le travail réalisé.

Les familles quant à elles ont la possibilité de nous faire un retour de leur accompagnement via une enquête de satisfaction distribuée en fin d'année.

Le rapport d'activité permet de mettre en exergue les ajustements à penser, les actions à développer et perspectives d'évolution.



7.2 Le plan d'amélioration continue de la qualité

- Un plan d'amélioration continue de la qualité (PACQ) a été construit en 2025 suite à l'auto évaluation et les journées de travail autour du projet. Il sera révisé chaque année. Pour ce faire, une journée de travail annuelle sera organisée pour :
- - faire le bilan des actions mises en œuvre, les difficultés rencontrées, les pistes de solutions identifiées.
- -déterminer les axes à poursuivre ou à réviser.
- -définir de nouvelles perspectives et projets.
- La réflexion partagée, la recherche du sens de nos actions, le questionnement sur les pratiques sont autant de leviers pour mobiliser et professionnaliser.
- Les familles sont aussi associées au suivi du projet d'établissement : en CVS ou sur un temps de réunion spécifique.

7.3 L'évaluation

Les établissements sociaux et médico-sociaux doivent « procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent » - Article L.312-8 du Code de l'action sociale et des familles et de la loi 2002-2 de rénovation de l'action sociale et médico-social. Cette démarche d'amélioration continue des activités relatives à l'accueil et l'accompagnement des usagers vise à réfléchir au fonctionnement de l'établissement et aux actions à mener pour améliorer les pratiques.

La loi du 24 Juillet 2019, relative à l'organisation et à la transformation du système de santé, vient modifier les modalités d'évaluation en optant pour une évaluation unique (fusion de l'évaluation interne et externe) et confie à La Haute Autorité de Santé par l'article 75 l'évaluation du niveau de qualité des prestations délivrées par les établissements et services sociaux et médico sociaux.

L'auto évaluation

Même si cette démarche n'est pas obligatoire, l'établissement a procédé en 2025 à une auto évaluation avec pour perspective le renouvellement du présent projet d'établissement. Cette démarche, véritable levier de mobilisation de l'équipe pluridisciplinaire, permet d'analyser la manière dont la personne est actrice de son parcours, le respect des droits fondamentaux, l'approche inclusive des accompagnements et la réflexion éthique des professionnels.

La démarche engagée s'appuie sur le nouveau dispositif d'évaluation portée par la Haute Autorité de Santé validé le 08 Mars 2022. Elle nous a permis de :

- identifier la qualité de nos activités et de nos accompagnements
- réfléchir aux modalités de fonctionnement
- penser les améliorations à apporter au regard des besoins repérés.

L'auto-évaluation a été transmise à notre autorité de tarification. Elle sera également transmise à l'organisme en charge de l'évaluation.

Une nouvelle auto évaluation sera réalisée en 2029.

L'évaluation obligatoire :

Cette dernière aura lieu les 12 et 13 Novembre 2025 avec le cabinet BGP Conseil, organisme accrédité par la HAS.

Les résultats seront transmis aux autorités de tarification et de contrôle chargées des autorisations.

Cette évaluation sera menée tous les 5 ans.

7.4 La gestion des risques et promotion de la bientraitance

Notre démarche de gestion des risques a pour but d'**assurer la sécurité des usagers et des accompagnements qui sont menés** et, en particulier de diminuer le risque d'événements indésirables pour le résident et la gravité de leurs conséquences.

Suivi de la qualité des prestations pour la sécurité des usagers :

- **Sécurité bâtiment et véhicules** :

L'équipe technique assure:

- Le suivi, organisation et gestion de la maintenance préventive et curative des installations techniques et des équipements : contrats de maintenance, système de sécurité incendie, chaufferie, véhicules ...

-La coordination de l'activité des ouvriers d'entretien qui réalisent les petites réparations au quotidien



- La mise en œuvre des chantiers : devis, suivi et validation des éléments techniques lors d'exécution de travaux par les entreprises extérieures, réception des travaux

-Le lien avec la direction pour penser les évolutions et travaux.

- **Sécurité restauration** :

La Direction met en place un plan de maîtrise sanitaire pour la restauration proposée aux familles. Un ensemble de mesures préventives et d'autocontrôle sont mises en place pour assurer la qualité de la restauration et l'hygiène de la cuisine.

-Respect des règles de remise en températures des plats chauds

-Autocontrôle : le laboratoire Labocéa audite mensuellement la cuisine et contrôle la qualité de l'eau

-Traçabilité des produits pour les colis alimentaires distribués

Démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance :

Point phare de la Loi du 7 février 2022, la prévention et la lutte contre la maltraitance sont venues s'intégrer parmi les objectifs fondamentaux du projet d'établissement dans l'article L.311-8.

Cette même Loi est venue définir la maltraitance en créant l'article L.119-1 du CASF :

« La maltraitance au sens du présent code vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action **compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé** et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être **punctuelles ou durables, intentionnelles ou non**. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

La Fondation promeut une politique inscrite dans le respect, la participation et le pouvoir d'agir des personnes. Les professionnels, la direction du centre parental, et ce quelle que soit la mission de chacun, sont engagés dans une démarche de bientraitance institutionnelle.

Cette démarche est développée en annexes par la mise en œuvre de :

- Une politique de promotion de la bientraitance.
- Une charte de soutien de l'engagement des professionnels dans leur démarche de bientraitance.

- Une procédure de gestion des situations de maltraitance.

Une cartographie des risques et une procédure ont été établies avec les référents qualité de l'établissement et les RP. Ces dispositions ont été présentées à l'ensemble des professionnels et un classeur est mis à disposition dans la salle du personnel avec l'ensemble de la documentation s'y référant.

Gestion des plaintes et évènements indésirables :

Les plaintes concernent les mécontentements, dysfonctionnements de l'établissement que les résidents, personnes extérieures voudraient porter à la connaissance de la direction.

Les événements indésirables relèvent de différentes catégories identifiés dans l'article L.331-8-1 du code de l'action sociale et des familles. Il peut s'agir de :

- Accidents ou incidents liés à des défaillances d'équipement techniques de la structure, événement en santé et environnement
- Perturbations dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines
- Accidents ou incidents liés à une erreur ou à un défaut de soin ou de surveillance
- Suicides ou tentatives de suicide au sein de l'établissement des personnes prises en charge ou d'un membre du personnel.
- Les situations de maltraitements à l'égard des personnes accompagnées
- Les disparitions de personnes accueillies en structure d'hébergement, dès lors que les services de police sont informés.
- les comportements violents de la part des usagers, à l'égard d'autres usagers ou à l'égard de professionnels, manquements graves au règlement de l'établissement qui compromettrait la prise en charge des personnes ;
- les actes de malveillance au sein de la structure.

Cette liste n'est pas exhaustive. Les dysfonctionnements peuvent relever d'origine différentes. Ils peuvent être dus à une défaillance matérielle et/ou à une erreur humaine. L'objectif de la démarche EI est bien de traiter les situations à risques et de veiller à ce que les incidents ne se reproduisent pas.

Cette démarche se veut être constructive pour sécuriser les personnes accompagnés mais aussi les professionnels dans l'exercice de leurs fonctions.

Les plaintes et événements indésirables sont traités selon les procédures construites avec les représentants du personnel et les référents qualité et présentées à l'ensemble des professionnels de l'établissement, permettant des derniers ajustements et une prise de connaissance. La direction encourage le dialogue et la formalisation des EI sur les fiches prévues à cet effet. L'analyse des situations est collective (échanges en réunion d'équipe et/ou avec des professionnels en particulier) pour permettre la mise en place d'actions correctives. (Procédure présentée en annexe)



Démarche de prévention des risques professionnels : Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et plan d'action (PAPRIACT)

Dans une démarche de prévention des risques, nous réalisons chaque année une évaluation des risques professionnels (physiques et psychosociaux) auxquels les salariés sont exposés. L'ensemble des parties prenantes est associé à cette démarche. Ces données sont répertoriées dans un DUERP.

A partir de cette évaluation, un Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRIACT) est mis en place. Il définit sur une ou plusieurs années, les actions de prévention nécessaires à réaliser qui doivent agir sur les risques professionnels identifiés.

Plan de gestion de crise et de continuité de l'activité :

Un travail est en cours pour construire ce plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. Il sera finalisé dans les prochains mois.

Il présentera :

- le contexte et objectifs de l'organisation
- l'identification et la formalisation des besoins de continuité
- l'identification et la gestion des risques prioritaires
- la définition des scénarios
- la formalisation des moyens et procédures.



PERSPECTIVE D'ÉVOLUTION

Les objectifs de progression

Les objectifs d'évolution

8.1 Les objectifs de progression

Dans le cadre de la construction de ce projet d'établissement, les différentes journées de travail ont permis de mettre en exergue les pratiques à ajuster, les axes à développer pour répondre aux besoins des personnes accompagnées et définir des objectifs de progression 2025-2029.

Ces derniers sont inscrits dans le plan d'Amélioration continue de la Qualité ci-joint en annexe. Il est construit à partir des indicateurs définis dans le référentiel de l'évaluation de la qualité des établissements du 08 Mars 2022 :

- Bienveillance et éthique
- Droits des personnes accompagnées
- Expression et participation des personnes accompagnées
- Co-Construction et personnalisation du projet d'accompagnement
- Accompagnement à l'autonomie
- Accompagnement à la santé
- La continuité et la fluidité des parcours
- La politique des ressources humaines
- La démarche qualité et de gestion des risques

8.1 Les objectifs d'évolution

Nous identifions des objectifs d'évolution en lien avec les besoins des familles sur le territoire et les limites actuelles de notre organisation. Ces objectifs d'évolution devront être discutés avec notre autorité de tutelle pour penser l'avenir.

Nous souhaitons :

- **Améliorer l'accueil et l'accompagnement des enfants au CHRS en :**
 - Personnalisant l'accueil et prendre en compte le vécu de l'enfant.
 - Créant des outils et espaces adaptés aux enfants et adolescents : livret d'accueil, projet...
 - développant des espaces d'expression afin de favoriser la parole et prévenir les violences.
 - Mettant en place des ateliers pour favoriser les apprentissages, la gestion des émotions, l'ouverture au monde.

- **Mieux couvrir les besoins d'accompagnement à la parentalité en:**

- Améliorant le partenariat avec les services éducatifs qui interviennent auprès des familles pour penser notre complémentarité.
- Développant des actions parents/enfants pour travailler sur le lien.

- **Réfléchir aux modalités à développer pour favoriser l'insertion professionnelle des ménages :**

- En étudiant les possibilités de l'intervention d'un conseiller en insertion professionnelle au sein du CHRS.
- Poursuivre le travail engagé sur la levée des freins : mode de garde, santé.

- **Développer des actions pour améliorer la santé mentale des femmes :**

- Mettre en place un projet « bien-être » avec différents ateliers : sport, culture, activités créatives
- Réfléchir à la mise en place d'un groupe de paroles
- Revoir avec l'ARS la possibilité de mise à disposition d'un temps de psychologue au sein du CHRS

- **Approfondir la démarche de préparation à l'accès au logement en:**

- proposant des ateliers collectifs autour de la gestion du logement : savoir habiter, gestion du budget, ouvertures de compteurs, entretien du logement...
- accompagnant autour de l'alimentation. Les familles en grande précarité sont confrontées à la « malbouffe », sont plus prédisposées à l'obésité, au diabète... Nous souhaitons pouvoir embaucher une maitresse de maison pour préparer les repas avec les familles et leur permettre d'acquérir des habitudes de vie en terme d'alimentation favorable à la santé et au développement de l'enfant.



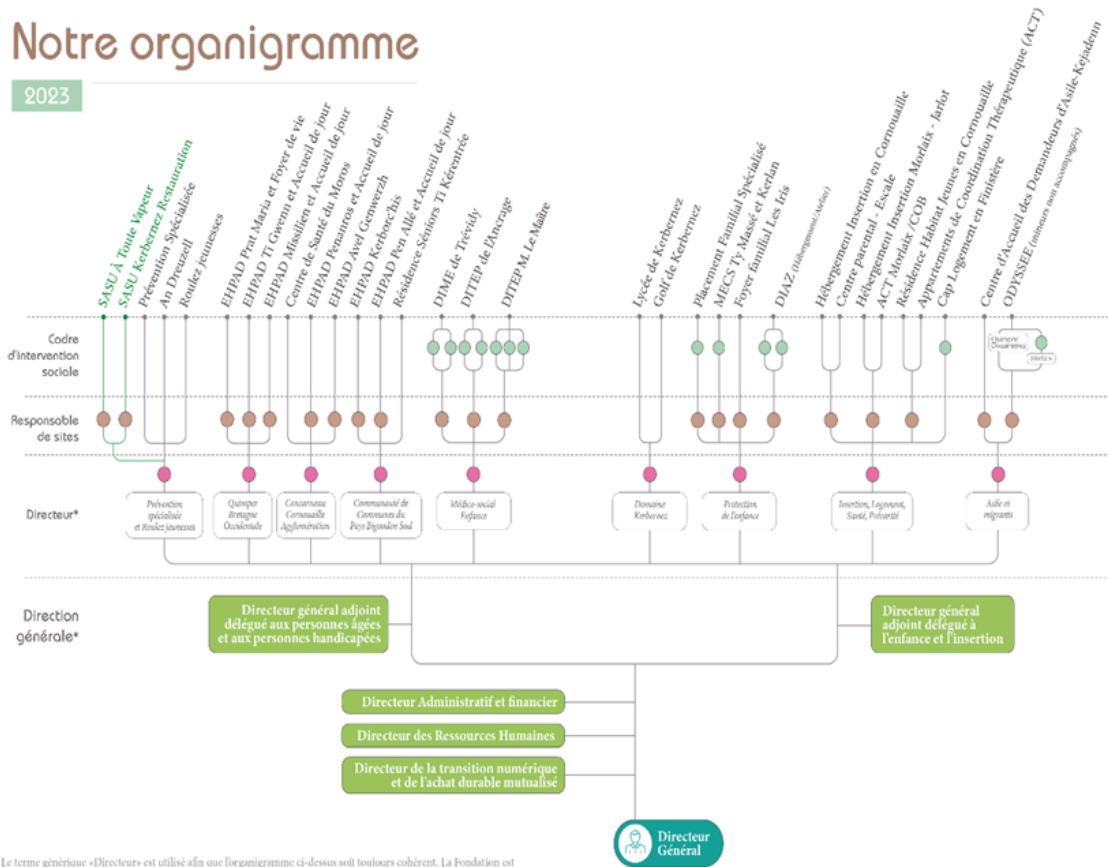
ANNEXES

ANNEXE 1 ORGANIGRAMME DE LA FONDATION

2023-2027 Projet Fondation Massé Trévidy

Notre organigramme

2023



* Le terme générique «Directeur» est utilisé afin que l'organigramme ci-dessus soit toujours cohérent. La Fondation est attachée à l'égalité entre les femmes et les hommes et le traduit dans son recrutement.

ANNEXE 2 LA POLITIQUE DE PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

Ce qui est décliné dans le projet d'établissement :

- **Respect de la dignité** : traiter chaque personne avec respect quelle que soit sa condition, sa nationalité, en reconnaissant sa valeur intrinsèque
- **Respect des droits** : Assurer que les droits des personnes soient respectés, notamment le droit à la vie privée, à l'intimité, à l'information et à la prise de décision éclairée
- **Individualisation** : Adapter les soins et accompagnements aux besoins spécifiques de chaque personne, en tenant compte de ses préférences, de son histoire, de ses attentes et capacités
- **Ecoute et communication** : favoriser une communication claire, empathique et ouverte, en encourageant l'expression des besoins, des préoccupations et des souhaits de la personne
- **Participation et pouvoir d'agir** : Encourager l'autonomie et la participation active des personnes dans les décisions qui les concernent, en les impliquant dans leur parcours.
- **Sécurité et protection** : Assurer la sécurité physique et psychologiques des personnes en prenant des mesures pour prévenir les abus, la maltraitance et les négligences.
- **Bien être et qualité de vie** : promouvoir le bien être global des personnes en veillant à leur confort physique, émotionnel et social.
- **Formation et compétences des professionnels** : Veiller à ce que les professionnels soient bien formés et compétents dans la mise en œuvre de ces principes. (cf charte annexe 3)
- **Continuité des accompagnements** : garantir une continuité et une cohérence dans les soins et accompagnements, en facilitant la coordination des différents intervenants.
- **Réflexivité et amélioration continue** : encourager une culture de partages et croisement des points de vue en y intégrant les retours d'expériences des personnes accompagnées.



CHARTRE D'ENGAGEMENT DE SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS DANS LEUR DEMARCHE DE BIENTRAITANCE

1

PROMOUVOIR LA PAROLE DE TOUS LES PROFESSIONNELS

- Promouvoir les échanges autour des observations de proximité
- Sensibiliser régulièrement les professionnels sur le sens de leur mission
- Favoriser un partage et enrichissement des compétences autour des observations du quotidien
- Formaliser des supports d'informations adaptés

2

ENCOURAGER ET ACCOMPAGNER LA PRISE DE REcul

- Accueillir le nouveau professionnel et lui donner les moyens de comprendre et de s'adapter aux personnes
- Accompagner les pratiques professionnelles par une réflexion régulière
- Inscrire ces échanges dans une démarche d'amélioration continue des pratiques
- Mettre en place en cas d'événement particulièrement difficile un accompagnement ponctuel particulier
- Promouvoir la réflexion éthique des professionnels

3

EVALUER ET RÉACTUALISER LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT AVEC LES PROFESSIONNELS POUR GARANTIR LA BIENTRAITANCE


- Construire le projet avec les professionnels
- Evaluer et faire vivre le projet avec les professionnels et les personnes accompagnées
- Mettre en place des organisations qui fixent des responsabilités précises et un fonctionnement collectif cohérent
- Instaurer des modes d'encadrement respectueux des personnes et garants de la bientraitance

4

PROMOUVOIR UNE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

- Offrir un cadre d'échanges en proximité avec la Direction
- Garantir les espaces de dialogue social : RP, groupe de travail sur des thématiques (DUERP, PAPRI Pact, promotion santé au travail ...)
- Impliquer les professionnels dans la construction des procédures (sécurisation des pratiques, événements indésirables...)
- Développer les compétences des professionnels par un accès régulier à la formation
- Promouvoir une cohésion d'équipe et une dynamique d'intelligence collective dans les projets.

ANNEXE 4 PLAN DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

 <p>FONDATION MASSÉ-TRÉVIDY</p>	Procédure de gestion des risques de maltraitance et de violence	Date d'émission : 27/06/2025
<u>Destinataires</u> : tous les professionnels CHRS et CENTRE PARENTAL de l'ESCALE		
<u>Emetteurs</u> : Myriam CARO-Hervé OLAGNE		

Cette procédure s'inscrit dans le contexte de la Démarche Qualité de Gestion des Risques.

Cet écrit a pour objectif de définir la procédure de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées. Elle décrit la conduite à suivre en cas de situation de maltraitance à l'égard d'une personne accompagnée.

En cas d'accompagnement de personnes étrangères, le recours à l'interprétariat peut être sollicité tout au long de cette procédure afin de faciliter la compréhension pour la personne accompagnée.

1. Domaine d'application

Cette procédure s'applique au sein de la Direction Insertion de la Fondation Massé Trévidy et s'adresse à l'ensemble des professionnels impliqués dans l'accompagnement des personnes accueillies.

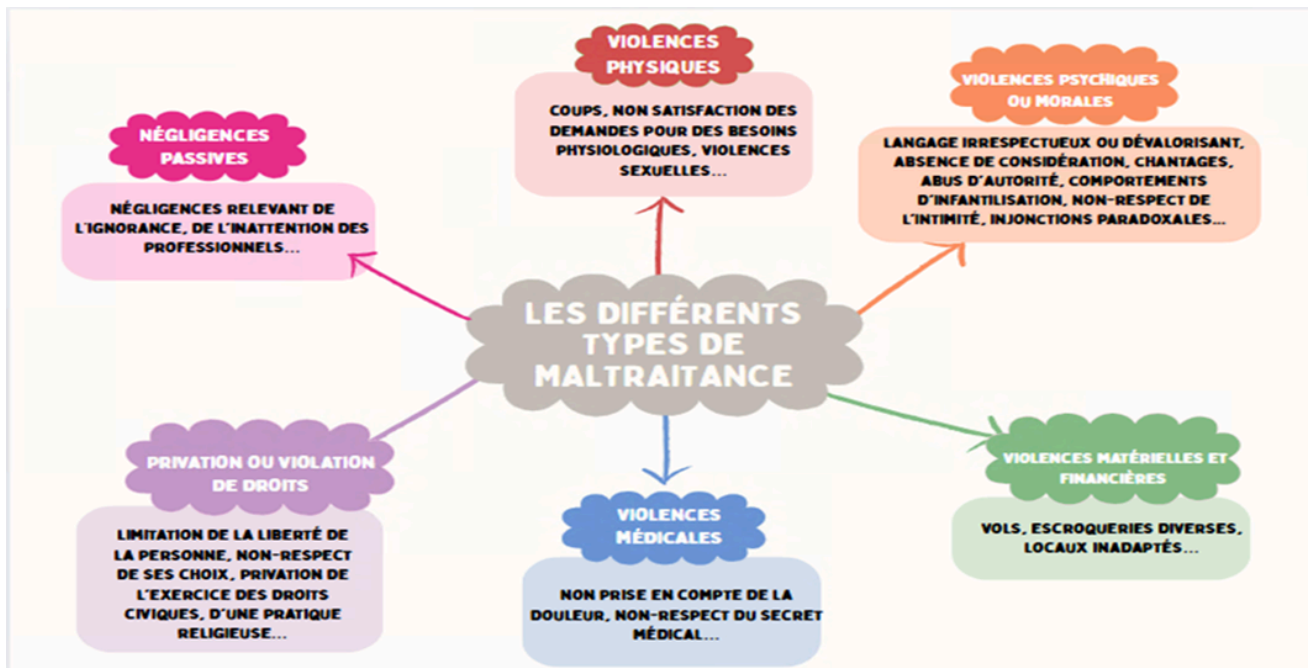
Le pilotage de la bientraitance est réalisé par la Direction Insertion.

2. Documentation associée

- Loi n°2002-20 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- Code Pénal : art. 226-13 à 226-14, art. 434-1 à 434-7
- Code de l'Action Sociale et des Familles : art. L. 119-1, L.311-3 à L.311-11, art. L313-24
- Circulaire n° 2012-254 du 23 juillet 2010 relative au renforcement de lutte contre la maltraitance et au développement de la bientraitance dans les Etablissements Sociaux et Médico-Sociaux (ESMS) relevant des compétences de l'ARS.
- Protocole de signalement aux autorités administratives des évènements indésirables et des situations exceptionnelles et dramatiques dans les établissements sociaux et médico-sociaux.

3. Définition de la Maltraitance

“ La maltraitance vise toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement ”



Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables.

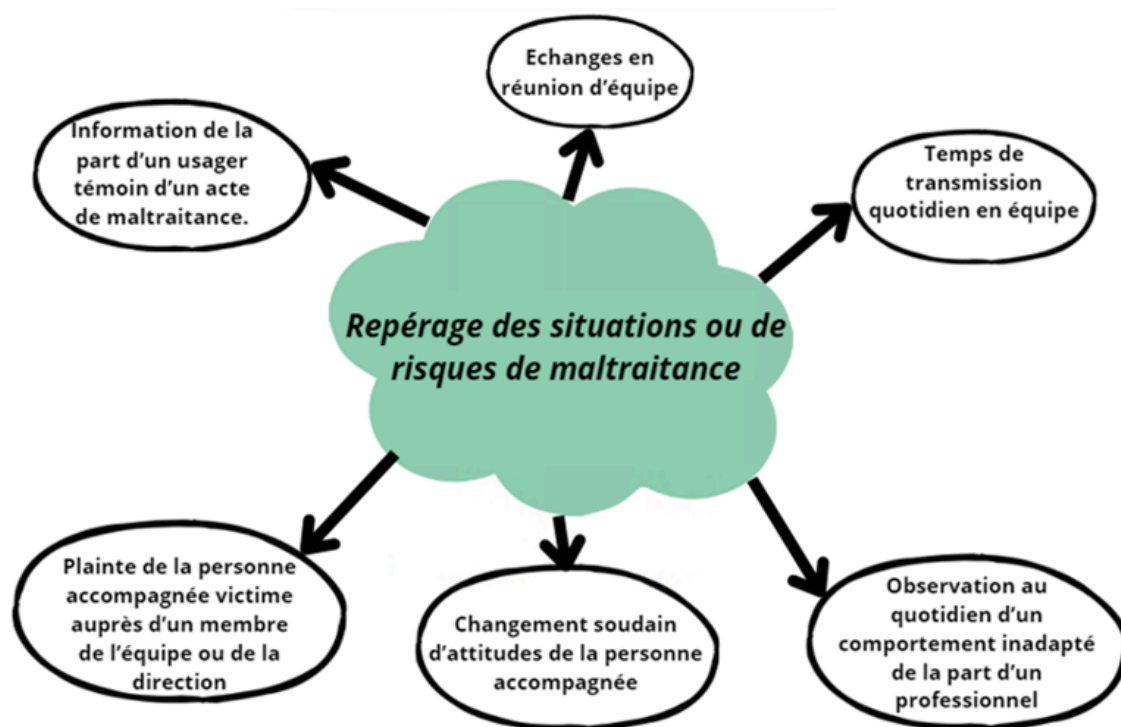
Elles peuvent être intentionnelles ou non :

- Les maltraitements peuvent être des négligences passives sans intention de nuire. Elles surviennent principalement par manque d'information ou de connaissance, de formation, par épuisement... Les auteurs de ces négligences sont maltraitants sans le vouloir et le savoir.
- Les maltraitements intentionnelles sont des négligences actives avec intention de nuire.

L'origine de la maltraitance peut être individuelle, collective ou institutionnelle :

- Elle peut survenir à domicile ou en établissement
- Elle peut être le fait de membres de la famille, du voisinage ou de professionnels
- Elle peut être le fait de dysfonctionnements organisationnels ou managériaux survenant au sein de l'établissement ou du service.

4. Repérage des situations ou des risques de maltraitance



5. Conduite à tenir en cas de maltraitance

Nous accompagnons des personnes vulnérables en situation de précarité ou d'exclusion, confrontées à des difficultés sociales, économiques, ou familiales les empêchant d'accéder ou de se maintenir dans un logement autonome.

Tout acte de maltraitance ou suspicion, implicite ou explicite, doit donner lieu à un signalement immédiat auprès de la direction.

Vous pensez être victime ou témoin d'une situation de maltraitance : il est essentiel de ne pas rester seul face à cette situation.

En fonction de l'urgence et de la gravité de la situation, il existe plusieurs solutions pour signaler un fait de maltraitance.

[Les modalités de signalement des situations de maltraitance](#)

Signaler une situation de maltraitance est une obligation (Articles 434-3 et 314-1 du Code Pénal)

La non-dénonciation d'une maltraitance malgré l'obligation peut être punie de 3 ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende.

- Toute personne victime ou témoin peut signaler à la direction un acte de violence et de maltraitance soit par une interpellation directe, un mail, un appel, la saisie d'une fiche EI au secrétariat.
- Le professionnel concerné lui-même peut interpellier directement la direction par oral ou écrit pour faire part d'un acte de maltraitance dont il est responsable. Il lui sera demandé de remplir la fiche des événements indésirables.
- Tout professionnel témoin d'un acte de maltraitance doit en informer la direction par oral et/ou mail et en remplissant la fiche de déclaration des événements indésirables.
- En cas d'absence du cadre, prendre contact avec le cadre d'astreinte en soirée et le week-end.
- Il existe aussi des plateformes d'écoute :
- Appelez le 3977 (du lundi au vendredi de 9h à 19h, service gratuit + coût d'un appel vers un numéro fixe),
- Ou signalez les faits par écrit sur le site 3977.fr ou à l'adresse mail 3977@3977contrelamaltraitance.org
- Un agent formé vous écoutera et vous conseillera sur les démarches à entreprendre pour faire cesser la situation de maltraitance subie.

Les modalités de traitement de suspension d'un acte de maltraitance

<u>PROCEDURE</u>	<u>MESURES À PRENDRE</u>
Prendre les mesures immédiates nécessaires (selon la situation)	-Protection de la personne, mise à l'écart de l'auteur des faits, soutien, écoute des premiers ressentis. -Gestion des autres personnes présentes qui pourraient être impactées par l'événement.
Signalement à la direction	-Remplir la fiche EI conformément à la procédure en vigueur. -Saisie dans AGEVAL par la Direction

<p>Recueil des données et analyse de la situation par la Direction selon la procédure EI avec les personnes concernées, les témoins et l'équipe.</p>	<p>-Mise en place des entretiens : rappel des droits de la personne [12], proposition si nécessaire, d'un accompagnement spécifique</p>
<p>la direction met en place des mesures en fonction de l'analyse réalisée :</p> <p>Si maltraitance avérée :</p> <p>Si Maltraitance non avérée :</p>	<p>Mise en plan d'un plan d'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pédagogique par un entretien de médiation entre la personne accompagnée et le professionnel, un temps de travail en équipe sur le sujet du dysfonctionnement pour penser des axes d'amélioration collectifs... • Disciplinaire : si la gravité des faits le justifie une mesure disciplinaire peut être mise en œuvre. <p>-Signalement aux autorités de tutelle, au commissariat, au procureur si les faits sont graves.</p> <p>-Retour expérience en équipe et mise en place d'actions correctives.</p> <p>- Identifier la nécessité ou non de mettre en place une vigilance spécifique sur la situation.</p> <p>-Retour expérience en équipe et mise en place d'actions correctives.</p>
<p>Assurer la traçabilité des suites données</p>	<p>-Information des signalements effectués dans le respect de la confidentialité.</p> <p>-Saisie dans AGEVAL du traitement effectué.</p> <p>-Mise à jour du plan de prévention des risques de maltraitance.</p> <p>-Communication annuelle aux élus, RP, CVS conformément à la procédure EI en vigueur.</p>

6. Les modalités de communication

Communication interne

Suite au signalement d'un fait de maltraitance, la direction met en œuvre des actions de communication auprès :

- Des représentants de proximité
- De l'équipe
- Des familles
- Des instances (Commission santé, sécurité et conditions de travail)
- Auprès des personnes accueillies : La communication sera réalisée en fonction de l'impact sur le collectif, la nature des actes et ce dans le but de rassurer les personnes accueillies, de porter un cadre bienveillant. Elle pourra prendre la forme d'un temps de rencontre : rappel des faits, des modalités de traitement de la situation et de la ou les réponses apportées, écoute des ressentis.
- Le format est adapté à chaque situation.

Communication externe

- Signalement auprès des autorités administratives :
- La direction alertera les autorités de tutelles en fonction de la gravité de la situation : DDETS, conseil départemental

L'accord de la victime n'est pas requis dès lors que la personne maltraitée n'est pas en mesure de se protéger elle-même en raison d'une incapacité physique ou psychique.

- Auprès des autorités judiciaires:

En cas d'urgence, la situation de maltraitance et/ou de danger imminent et manifeste doit être signalée au Procureur et aux services de Police ou Gendarmerie.

Lorsque la personne est sous tutelle ou curatelle, la maltraitance peut être signalée à son tuteur ou son curateur qui pourra accompagner la personne dans ses démarches ou la représenter. Si la maltraitance est le fait du tuteur ou du curateur, le signalement doit se faire auprès du juge des contentieux de la protection (anciennement juge des tutelles) ou auprès du procureur de la République.

ANNEXE 5 PROCEDURE DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

 <p>FONDATION MASSÉ-TRÉVIDY</p>	<p>DEMARCHE QUALITE GESTION DES RISQUES</p> <p>Recueil et traitement des plaintes et réclamations</p>	<p>Date d'émission : 27/06/2025</p>
<p><u>Destinataires</u> : tous les professionnels CHRS et CENTRE PARENTAL de l'ESCALE</p>		
<p><u>Emetteur</u> : Direction Insertion</p>		

Le recueil et le traitement des plaintes et réclamations comprend toutes les formes d'insatisfaction quel qu'en soit le mode d'expression : oral ou écrit ; lettre de doléance ou de plainte ; courrier électronique.

Cette procédure définit les modalités de recueil et de traitement des plaintes et réclamations au sein du CHRS et Centre parental dans l'objectif de :

- D'améliorer la politique d'accueil et la prise en charge des personnes accompagnées et de leurs proches.
- D'effectuer une analyse quantitative et qualitative des plaintes ou réclamations.
- De s'assurer que l'établissement apporte une réponse à toute personne formulant une plainte ou une réclamation.

1. Le contexte

-Articles L.1111-1, L 1112-2, L 1112-3 du Code de la Santé Publique

-La loi n° 2002-02 rapport des droits des usagers du système de santé :

La gestion des plaintes et des réclamations fait partie intégrante des droits des personnes accompagnées. Favoriser leur expression sur leur prise en charge, répondre aux plaignants, identifier les dysfonctionnements et assurer la traçabilité de ces dysfonctionnements sont autant d'actions permettant aux ESSMS de répondre aux exigences du ministère de la Santé (cf. ministère de la Santé, « Guide méthodologique. Plaintes et réclamations dans les établissements de santé : un levier pour améliorer la prise en charge des usagers », 2007).

-Dans le cadre de la démarche qualité prévention et gestion des risques : L'ESSMS doit assurer le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations conformément aux attendus du référentiel de la HAS (critère 3.12).

2. Responsabilité

Sont associées à la responsabilité dans l'élaboration de cette procédure : les Directions et les Directions Adjointes.

Sont associées à la responsabilité dans la mise en œuvre de cette procédure : les Directions et les Directions Adjointes et l'ensemble des cadres et salariés.

3. Les plaintes et réclamations

Des formulaires de recueil de plaintes et réclamations sont disposés à l'accueil de l'établissement afin de recueillir les éléments que les personnes souhaitent porter à la connaissance de la direction.

Les plaintes et réclamations peuvent être signalées par les personnes accueillies, les bénévoles, les prestataires extérieurs, les visiteurs et concerner chacun d'entre eux. Elles peuvent être anonymes. Dans ce cas de figure, les réclamations peuvent être rédigées sur papier libre et déposées dans la boîte aux lettres de l'Escale à l'extérieur, à l'entrée du bâtiment.

Pour les sollicitations orales, le travailleur social ou la direction complète le document type AGEVAL directement en la présence de la personne avec les éléments fournis. Cette procédure se déroule dans le cadre d'un accompagnement éthique, respectueux des droits et besoins des personnes accueillies.

La secrétaire transmet les éléments à la direction dès réception qui se chargera ensuite de la saisie dans le logiciel AGEVAL (onglet déclaration) et en assure le traitement. Les fiches saisies seront classées par le secrétariat.

L'enregistrement dans AGEVAL de chaque requête permet une analyse qualitative et quantitative présentée annuellement en CVS.

Une plainte ou réclamation pourra être requalifiée en événement indésirable si l'événement le justifie. Ce sera alors la procédure événement indésirable qui s'appliquera.

4. Traitement et communication

Pour chaque recueil, une réponse orale ou écrite est apportée dans un délai de 15 jours maximum suite au dépôt de la requête.

Un bilan annuel sera réalisé et diffusé aux parties prenantes :

- Communication en RP : les comptes rendus sont classés dans un classeur mis à disposition dans la salle du personnel. Ils sont aussi enregistrés dans un Sharepoint par la Direction générale, accessible aux élus.

- CVS : La Direction doit communiquer au Conseil de la Vie Sociale la nature des dysfonctionnements et événements qui affectent l'organisation ou le fonctionnement de la structure ainsi que les mesures prises ou envisagées pour y remédier et en éviter la reproduction. Le Conseil de vie sociale émet alors un avis.

Les comptes rendus seront accessibles à tous sur les tableaux d'affichage prévus à cet effet.

- Les professionnels analysent en équipe les plaintes et réfléchissent aux actions à mettre en place pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des personnes.

ANNEXE 6 PROCEDURE DES EVENEMENTS INDESIRABLES (EI)

 <p>FONDATION MASSÉ-TRÉVIÉ</p>	<p>DEMARCHE QUALITE GESTION DES RISQUES</p> <p>Procédure de recueil et de traitement des évènements indésirables (EI)</p>	<p>Date d'émission : 23/05/2025</p>
<p><u>Destinataires</u> : tous les professionnels CHRS et CENTRE PARENTAL de l'ESCALE</p>		
<p><u>Emetteur</u> : Direction Insertion</p>		

Ce document présente les principes de gestion des situations à risques, des événements indésirables avec ou sans dommage pour les résidents survenant dans le cadre des activités et prestations pouvant impliquer les personnes accompagnées, prestataires, bénévoles et/ou salarié.

La Direction met en œuvre une démarche de déclaration et de gestion des événements indésirables (de l'incident à l'évènement indésirable grave) qui repose sur la vision positive de l'erreur. A ce titre il est rappelé que l'erreur est une exécution non conforme d'un acte prévu ou application d'un plan incorrect; un acte involontaire.

Nous rappelons que la finalité de la démarche de signalement des événements indésirables n'a pas pour objet d'établir une faute éventuelle, mais d'analyser les causes des événements et de dégager des recommandations pour éviter la répétition de l'évènement.

1. Le contexte

Cette procédure s'inscrit dans le contexte de la démarche qualité et de gestion des risques. Son but est de permettre **une gestion uniforme des incidents et des évènements indésirables au sein de la Direction Insertion et de réduire leur rythme de survenance.**

Ainsi, en fonction de la nature des faits, l'établissement doit procéder aux déclarations suivantes:

- Le signalement de dysfonctionnements, de risques ou d'évènements indésirables ;
- La déclaration d'évènements sanitaires indésirables.

Conformément aux attendus du référentiel d'évaluation HAS :

- L'ESSMS organise le recueil et le traitement des incidents, évènements indésirables (Critère 3.13.1)
- L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirable auprès des parties prenantes (Critère 3.13.2)
- Les professionnels déclarent et analyse en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctrices (Critère 3.13.3)
- Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables (Critère 3.13.4)

2. Détail des textes de références

Article L311-8-1 CASF

Article 161 de la loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé
Décret N° 2016-1813 du 21 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures médico-sociales

Article R331-8-1 et suivant du CASF

Décret n° 2016-1151 du 24 août 2016 relatif au portail de signalement des événements sanitaires indésirables

Arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales

Arrêté du 27 février 2017 relatif au traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé « portail de signalement des événements sanitaires indésirables »

Arrêté du 27 février 2017 fixant la liste des catégories d'événements sanitaires indésirables pour lesquels la déclaration ou le signalement peut s'effectuer au moyen du portail de signalement des événements sanitaires indésirables

Circulaire DGA 5/SD 2 n° 2002-265 du 30 avril 2002 relative au renforcement des procédures de traitement des signalements de maltraitance et d'abus sexuels envers les enfants et les adultes vulnérables accueillis dans les structures sociales et médico-sociales

Décret n° 2022-695 du 26 avril 2022 modifiant le décret n° 2021-1476 du 12 novembre 2021 relatif au rythme des évaluations de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

L'article 434-3 du code pénal oblige toute personne qui a connaissance « de privations, de mauvais traitements ou d'agressions ou atteintes sexuelles infligés (...) à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique (...) » à en informer les autorités judiciaires ou administratives. Le code pénal réprime également, à l'article 223-6, « la non-assistance à personne en danger »

Documents interne associés :

-Note DG relative à l'approche de l'évaluation qualité à la fondation Masse-Trévidy du 01-08-2023

-Charte des Evènement indésirables du 01-07-2023

-Documentation- Logiciel de gestion des EI (AGEVAL-module déclaration) disponible sous :

[//https : fmt.ageval.fr](https://fmt.ageval.fr)

3. Responsabilité

Sont associés à la responsabilité dans l'élaboration de cette procédure :

- Le DG par le COPIL EVAQ (comité de pilotage de la qualité) instance interne à la Fondation Massé-Trevidy)
- Le DGA du secteur, la direction et les directions adjointes sont associés à la responsabilité dans la mise en œuvre de cette procédure
- L'ensemble des cadres et salariés

4. Signalement

Toute personne (personnes accueillies, professionnels, bénévoles, prestataires extérieurs, visiteurs...) qui constate un évènement susceptible de constituer un Incident, risque, Evénement Indésirable, Evènement Indésirable Grave, qu'il soit directement impliqué ou n'en soit que l'observateur, signale celui-ci selon les modalités établies par la présente procédure.

Il est rappelé que des obligations de signalement existent dans certains domaines spécifiques (maltraitance, délit, défaut de vigilance etc.). En cas de doute la Direction Générale Adjointe du secteur doit être consultée.

Le signalement peut être anonyme. Dans ce cas de figure, les réclamations peuvent être rédigées sur papier libre et déposées dans la boîte aux lettres de l'Escale à l'extérieur, à l'entrée du bâtiment.

5. Définitions : les différentes classifications

Il y a événement indésirable même en l'absence de dommage : le simple risque suffit à caractériser l'événement indésirable. Il est également à souligner que l'événement indésirable peut survenir en dehors de toute erreur ou faute.

Tout incident sera analysé pour en déterminer sa gravité et son traitement.

Nature de l'événement	Conséquences
Incident	Sans conséquences significatives, absence de dommage
El simple	Dommmages légers, modérés
El grave	Dommmages graves

L'incident

Un incident est un événement qui aurait pu causer un dommage, mais qui a été évité ou corrigé à temps (« événement porteur de risque »).

Il est important de déclarer un incident parce qu'il est un signal d'alerte. Il peut permettre d'identifier des dysfonctionnements ou des risques avant qu'un dommage ne survienne. Leur analyse préventive permet d'anticiper et de renforcer la sécurité.

L'incident peut avoir des conséquences mais très limitées : il peut générer un inconfort, une perturbation.

L'évènement indésirable simple

Évènement qui crée un dommage pour les personnes accueillies/ familles / personnel. Cela signifie tout événement qui s'écarte du fonctionnement habituel ou attendu et qui peut avoir ou a eu des conséquences négatives pour un usager, un professionnel ou l'établissement. Il peut concerner la prise en charge, l'organisation, les locaux, le matériel, ou encore les relations entre acteurs.

Ses caractéristiques:

- Conséquences limitées : il peut générer un préjudice mineur, mais sans impact majeur ou irréversible.
- Fréquent et varié : les EI simples sont souvent récurrents et constituent de signaux d'alerte pour l'amélioration continue de la qualité.
- Peut être évité à l'avenir : il nécessite une analyse pour identifier la cause et mettre en place des actions correctives adaptées.

L'évènement indésirable Grave (IEG)

Le signalement des dysfonctionnements graves dans les structures sociales et médico-sociales
Le code de l'action sociale et des familles (art. L. 331-8-1) énonce un principe général de déclaration de signalement, par les établissements et services médico-sociaux, de « tout dysfonctionnement grave dans leur gestion ou leur organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et de tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées.

C'est un événement inattendu concernant un résident qui n'est pas dû à l'évolution naturelle de son état, prise en charge, accompagnement ou sa maladie et qui a porté préjudice à sa santé ou à son intégrité.

C'est un événement qui concerne un salarié, un tiers, qui survient en lien avec l'activité de la résidence ou ses infrastructures et dont il résulte un grave préjudice à la santé ou à l'intégrité.

Exemples : maltraitance, actes de violence, sinistre au sein de l'établissement, défaillances techniques, mouvement sociaux, mise en danger par dérive sectaire ou radicalisation, vols de biens, vols de produits de santé, intrusion informatique, actes de malveillance sur ou aux abords de l'établissement, faux diplômes

- Un arrêté du **28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales** définit les différentes catégories de dysfonctionnements et d'évènements à déclarer, à savoir :
 - Les sinistres et évènements météorologiques exceptionnels
 - Les accidents ou incidents liés à des défaillances techniques de la structure et les évènements en santé environnement
 - Les perturbations dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines
 - Les accidents ou incidents liés à une erreur ou un défaut de soin ou de surveillance
 - Les situations de perturbations de l'organisation ou du fonctionnement de la structure liée à des difficultés relationnelles récurrentes avec la famille, les proches d'une personne prise en charge, ou du fait d'autres personnes extérieures à la structure
 - Les décès accidentels ou consécutifs à un défaut de surveillance ou de prise en charge d'une personne
 - Les suicides ou tentatives de suicide, au sein des structures, de personnes prises en charge ou de personnels,
 - Les disparitions de personnes accueillies en structures d'hébergement ou d'accueil, dès lors que les services de police ou de gendarmerie sont alertés
 - Les comportements violents des usagers, à l'égard d'autres usagers ou à l'égard des professionnels, au sein de la structure, ainsi que les manquements graves au règlement du lieu d'hébergement ou d'accueil qui compromettent la prise en charge de ces personnes ou celle d'autres usagers,
 - Les actes de malveillance au sein de la structure

6. Communication

Communication aux équipes

Les professionnels sont informés des événements indésirables anonymisés par la direction lors des réunions d'équipe.

Les évènements sont alors analysés collectivement pour que l'équipe réfléchisse aux actions à mettre en place pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des personnes.

Information au Comité de Vie Sociale

L'enregistrement dans AGEVAL de chaque requête permet une analyse qualitative et quantitative présenté annuellement en Conseil de la Vie Sociale.

La Direction doit communiquer au CVS la nature des dysfonctionnements et évènements- (en s'appuyant sur les thématiques des formulaires de recueil) qui affectent l'organisation ou le fonctionnement de la structure ainsi que les mesures prises ou envisagées pour y remédier et en éviter la reproduction. Le Conseil de vie sociale émet alors un avis.

Un compte rendu du CVS est affiché sur les tableaux prévus à cet effet dans chaque établissement.

Communication aux Représentants du personnel (RP).

Le bilan annuel est présenté aux RP de manière anonyme. Le compte rendu RP est mis à disposition dans un classeur prévu à cet effet et accessible à l'ensemble des salariés dans la salle du personnel.

Il est également transmis au siège et enregistré dans un Sharepoint accessible aux élus.

7. Signalement

Tout événement indésirable grave doit être déclaré par le responsable de la structure aux autorités de tarification et de contrôle compétentes (Conseil départemental, Préfecture, ARS, DDETS, ou deux de ces autorités en cas d'autorisation conjointe) au moyen d'un formulaire dédié.

Qui déclare : Les Directions et les Directions Adjointes, cadre de permanence.

Quoi déclarer :

- Les notifications d'effets indésirables ou de complications associés à des vigilances réglementées (art L.1413- 14 CSP) ;
- Les maladies à déclaration obligatoire (art. L.3113-1 CSP) ;
- Les incidents graves de sécurité des systèmes d'information (art. L.1111-8-2 CSP) ;
- les situations pouvant constituer une menace sanitaire grave ou imminente sur la population (art.L.1413-15 CSP).
- Les dysfonctionnements graves et événements prévus à l'art. L.331-8-1 CASF (décret n° 2016-1813 du 21/12/16 et arrêté du 28 /12/16) :

Le signalement aux autorités n'est pas destiné à recueillir les réclamations portant sur la qualité d'une prise en charge.

Comment effectuer le signalement à l'externe :

Les chefs d'établissement déclarent à leur autorité de tarification et de contrôle les évènements:

- ARS (Agence régionale de Santé)

Contact : MAIL : ars35-alerte@ars.sante.fr

TELEPHONE : 09 74 50 00 09

Formulaire à remplir et à transmettre par mail (cf annexe 2)

- Conseil départemental du Finistère

Contact : MAIL : contact@finistere.fr

TELEPHONE : 02 98 76 20 20

Formulaire à remplir et à transmettre par mail (cf annexe 3)

- DDETS (Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités)

Contact : MAIL : ddets-alerte@finistere.gouv.fr

TELEPHONE : 02 98 55 63 02

Formulaire à remplir et à transmettre par mail (cf annexe 4)

8. recueil des évènements indésirables

Procédure de recueil et de gestion des EI

Le recueil et le traitement des évènements indésirables comprend toutes les formes d'insatisfaction quel qu'en soit le mode d'expression : oral ou écrite.

La procédure (logigramme Point 9) et le formulaire papier de déclaration évènements indésirables sont disposés à l'accueil afin de recueillir tout événement que les personnes souhaitent porter à la connaissance de la direction. Ces formulaires sont accessibles à tous : personnes accueillies, professionnels, prestataires extérieurs, bénévoles, visiteurs...

Les représentants du personnel peuvent être aussi prévenus en parallèle.

La secrétaire ou la personne concernée elle-même doit informer la direction, les RP si elle préfère (s'il s'agit d'un professionnel) et si possible dans la journée de sa démarche afin que cette dernière soit prise en compte dans les meilleurs délais.

La Direction enregistre les requêtes qu'elle inscrit dans AGEVAL et en assure l'analyse et le suivi.

Concernant le public accompagné, et en cas de sollicitations orales, le travailleur social ou la Directrice Adjointe complète le document type AGEVAL directement en sa présence avec les éléments fournis par la personne.

Cette procédure se déroule dans le cadre d'un accompagnement éthique, respectueux des droits et besoins des personnes accueillies.

Pour chaque recueil, une réponse est apportée : oral ou écrite.

Chaque situation est analysée puis traitée à des degrés divers en fonction de la gravité de la situation.

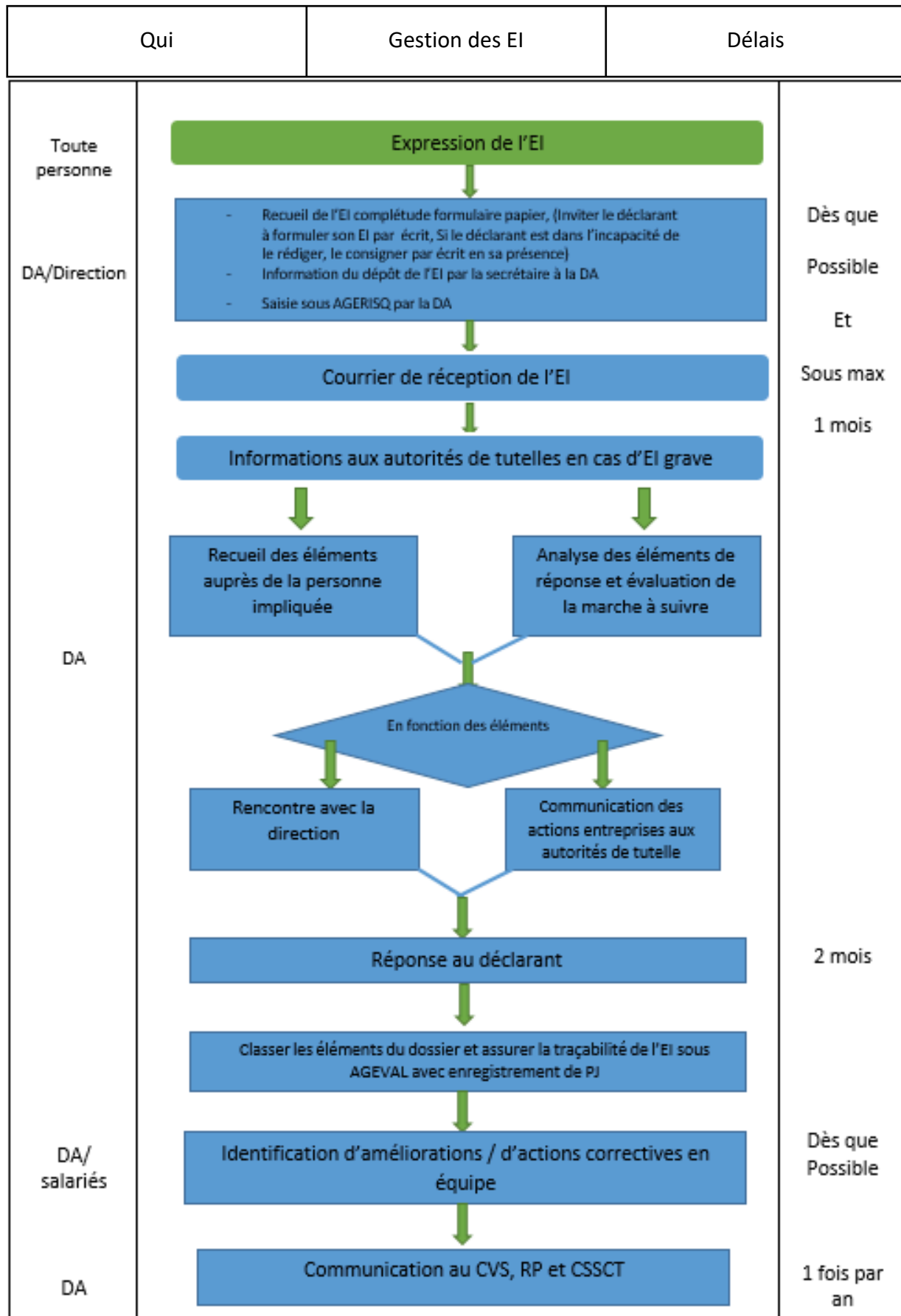
Engagement de retour aux personnes accompagnées

L'établissement s'assure que les droits des personnes sont respectés et les réponses sont apportées dans un délai de 15 jours maximum suite au dépôt de la requête en suivant la procédure de traitement (cf logigramme).

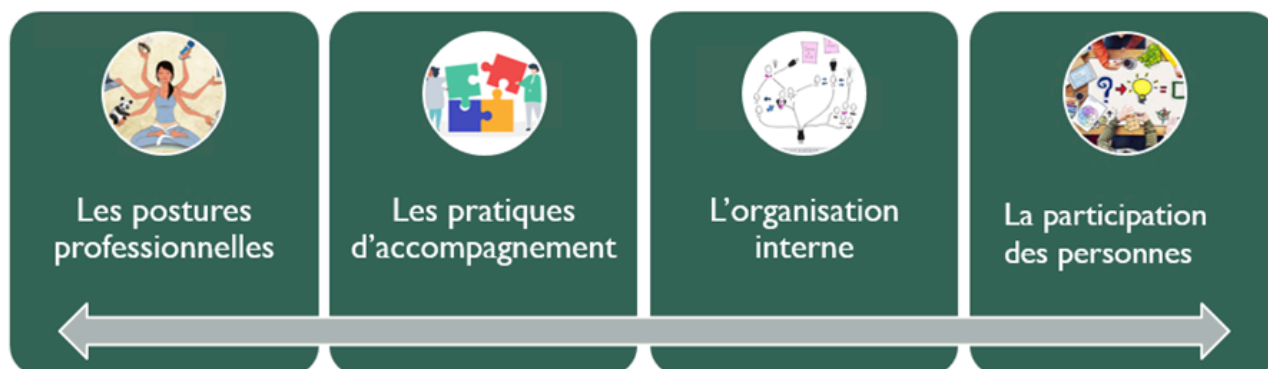
Engagement de retour aux professionnels

Ils sont déclarés par les professionnels et peuvent concerner les bénévoles, les prestataires extérieurs, les salariés, les personnes accueillies, les visiteurs... Ils font l'objet d'un traitement complet (Logigramme : fiche de recueil, enregistrement, et réponses de la Direction).

9. Logigramme de la procédure de recueil et traitement des incidents/EI



ANNEXE 7 RENFORCER LE POUVOIR D'AGIR DES PERSONNES



Les postures	Les pratiques	L'organisation	La participation
<ul style="list-style-type: none"> -Ecoute active et participante -Poser des questions ouvertes - Reformuler - Orienter vers d'autres services -Avoir un autre avis, d'autres sources de connaissances - Mettre en valeur les compétences de la personne -chercher la coopération, l'adhésion -faire preuve d'humilité -une « juste proximité » 	<ul style="list-style-type: none"> -Préserver le temps de la rencontre -Aller vers -Respecter le rythme de la personne : progressivement faire un état de lieux pour penser les projets -Valoriser les envies, savoirs expérientiels des personnes -Encourager les initiatives, mêmes petites, valoriser les réussites -Faire avec, guider, puis laisser faire seul, s'effacer -Dès l'accueil, favoriser l'expression par la personne de ses objectifs pour la sortie et les revoir régulièrement. -Responsabiliser les personnes sur leurs droits et devoirs 	<ul style="list-style-type: none"> -Co construire avec la personne son projet personnalisé avec un outil simplifié -Que les personnes soient plus autonomes dans leur logement : ateliers de mise en pratique, acquérir des savoirs pratiques - préparer la sortie dans une progressivité 	<p>Ex : Réunions des résidents, groupe d'expression, comité de pilotage mixte</p> <p>Inclure les personnes dans des décisions de fonctionnement du CHRS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Renforcer la formation des personnes accueillies à l'expression (apprendre à débattre, à s'exprimer ; apprendre à animer des réunions, favoriser l'expression des uns et des autres) -S'appuyer sur les compétences des personnes pour développer des activités -Mettre les personnes à une autre place -Participer au futur comité éthique avec les personnes accueillies

ANNEXE 8 PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITE



PLAN D'ACTION ET D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITE 2025-2029 CHRS

Date d'émission :
25/04/2025

THEMATIQUES	OBJECTIFS	ACTIONS	QUI	QUAND	COMMENT
Bienveillance et éthique	Communiquer la politique de bienveillance claire à l'attention des salariés	<ul style="list-style-type: none"> -Déclinaison de la politique de bienveillance dans le projet d'établissement -Création d'outils : fiche repère de la politique de bienveillance de l'établissement- à inclure dans le dossier du personnel, à remettre à chaque salarié, charte de bienveillance... 	Direction	2025	<ul style="list-style-type: none"> -Appui référentiel HAS -projet établissement -Présentation d'un document en réunion équipe, CVS et RP
	Informer les usagers de la politique mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> -Brochure de présentation de l'établissement à revoir pour informer les usagers des recours possibles. -Description des rôles des différents professionnels dans livret d'accueil -Revoir le règlement de fonctionnement : inscrire la question du consentement et de la liberté des personnes -Communiquer et rendre accessible la procédure de recueil et suivi des plaintes et réclamations 	Direction Direction-équipe Direction-équipe Direction-équipe	2026 2025 2025 2025	<ul style="list-style-type: none"> -Contact du Conseil Départemental et ARS -Création fiche ressource -réunion équipe -Groupe de travail avec les familles et CVS -réunion équipe -Groupe de travail avec les familles et CVS -Travail de la procédure avec les élus et relecture avec les équipes avant validation -Présentation de la procédure au CVS et ajustements si nécessaire avant validation

	Renforcer les compétences des professionnels et prévenir les risques de maltraitements et de violence	-Mise en œuvre d'une formation bientraitance	Direction	2025	-formation collective avec organisme extérieur
		-Brochure pour auto évaluation des pratiques et mise à disposition de référentiels de bonnes pratiques	Direction	2025	-Réalisation d'une brochure à diffuser à chaque professionnel -Dans la salle du personnel : documentation ressources
		-Travail sur l'éthique et les valeurs dans le nouveau projet d'établissement	Direction	2025-2029	-Temps de travail en équipe
		-Mise en place des retours d'expériences			-Temps d'échanges autour des situations qui nécessitent un questionnement éthique -compte rendu de réunion à améliorer
Droits des personnes accompagnées	Formaliser les droits des personnes	-Création d'une procédure de désignation des personnes de confiance -Procédure accès au dossier -Inscription dans le projet d'établissement la place de l'entourage	Direction	2025	-Document à mettre dans le dossier de l'utilisateur -Documents FALC -Temps de travail sur le projet d'établissement
	Améliorer la confidentialité et recueil des données	-Sensibilisation des professionnels à la RGPD et obligations liées à l'accompagnement	Direction	2025	-rencontre de la référente RGPD en réunion d'équipe -Travail sur le projet d'établissement
	Communiquer sur la politique de recours et de plaintes	-Formalisation de la procédure de recueil et suivi des plaintes et réclamations	Direction	2025	-fiche de procédure, inscription dans le règlement de fonctionnement -Réunion de travail avec les usagers

	Mieux informer les personnes	-Dans l'accompagnement mieux expliciter les droits aux personnes -Préparation des rencontres avec les partenaires avec les personnes en amont -Mise ne place d'un organigramme pour identifier le personnel	Equipe et Direction	2025	-Temps de travail en équipe -CVS
	Remettre à jour les outils de loi 2002-2	-Révision du livret d'accueil : en particulier : développer la partie vie privée, intimité, religion, place de l'entourage, droits dans le cadre de l'accompagnement (accès au dossier, synthèse...), gestion du quotidien (boite aux lettres, poubelles...) -Révision du règlement de fonctionnement pour l'interne et logements diffus: y intégrer la gestion du quotidien pour le collectif, les horaires, les visites -Contrat de séjour à mettre à jour			
	Revoir les possibilités d'évolution du système d'ouverture de la porte d'entrée	-Faire un bilan et évaluation du système d'ouverture et fermeture de la porte d'entrée avec l'entreprise Marberich -Amélioration de la procédure de gestion de la porte pour l'équipe de nuit	Direction- OE Equipe de nuit	2026	-Rencontre entreprise -Communication aux équipes et familles
	Développer l'éducation à la citoyenneté	-Diffusion d'une information sur les démarches à réaliser pour le droit de vote -Mise à disposition d'un quotidien, d'articles de presse dans l'espace partagé	Equipe éducative	2026	-Création d'un document -Recherches de brochures -Révision de l'affichage

		<ul style="list-style-type: none"> -Création d'un espace ressource avec différentes brochures (caf, ss, mairie, soins...) -Mise en place d'interventions sur les droits et devoirs avec des partenaires -Révision de la communication sur les instances (CVS, CRPA...) 	Direction- équipe éducative	2026-2028	<ul style="list-style-type: none"> -Recherches de brochures -Révision de l'affichage -Communiquer davantage oralement -Créer un outil de diffusion et affichage
Expression et participation des personnes accompagnées	Améliorer l'expression et participation des personnes	<ul style="list-style-type: none"> -Révision les modes de diffusion de l'enquête de satisfaction -Association des élus à l'élaboration de l'ordre du jour et compte rendu CVS -Création d'un journal -Mise en place d'une boîte à idée 	Direction Equipe	2026	<ul style="list-style-type: none"> -outil de programmation -CVS : réfléchir à de nouvelles modalités d'organisation -Mise en place d'une action autour d'un journal
	Améliorer la traçabilité de l'expression des personnes	-Mise en place des comptes rendus des entretiens avec le positionnement et avis des personnes	Equipe éducative	2025	
Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement	Améliorer le suivi de parcours	<ul style="list-style-type: none"> -Création un support de projet personnalisé adapté -Mise en place d'une organisation pour le travail autour du projet personnalisé avec la personne et les partenaires -Diffusion du projet personnalisé aux personnes -Mise en place une organisation de suivi et présentation des projets personnalisés -Réflexion sur un mode de transmission des documents à l'accueil -Mise en place d'une mallette à outils pour favoriser l'accompagnement : livres pour enfants, cycle violence-violentomètre... 	Direction Equipe éducative Equipe éducative Equipe éducative	2025 2025 2025-2028	<ul style="list-style-type: none"> -Temps de travail en équipe et avec les personnes accompagnées -Travail sur le projet d'établissement -penser la place de l'entourage dans les projets personnalisés -Distribution de pochettes avec documents d'accueil -Trieurs pour développer pouvoir d'agir des personnes

Accompagnement à l'autonomie	Aider les familles à découvrir les ressources du territoire	-Création d'un outil repère ou dans le livret d'accueil : présentation des ressources sur le territoire pour les familles	Equipe éducative	2025-2026	-Révision des documents
	Améliorer la l'accompagnement des enfants au CHRS	-Révision de l'organisation autour du soutien scolaire -Création d'un livret d'accueil spécifique pour les enfants -Accompagnement autour des besoins spécifiques des enfants	Direction-équipe éducative	2025-2029	-temps de travail en réunion d'équipe -travail autour du projet d'établissement
	Améliorer la préparation à la sortie	-Mise en place d'ateliers collectifs sur : l'accès au logement, décryptage des factures, droits et devoirs du locataire... -Revoir les modalités de préparation à l'installation	CESF	2025-2028	-Fiche action - Expérimentation//Analyse -Temps de travail sur le projet d'établissement
	-Développer les savoirs faire des familles et leur participation à la confection des repas	-Etat des lieux des perspectives possibles de transformation de l'offre de restauration -Poursuite du projet alimentation	Direction Equipe éducative	2025	-Etude des coûts de transformation de la cuisine collective -Négociation CPOM -Réunions de travail interne

Accompagnement à la santé	Développer l'autonomie des personnes sur « le prendre soin »	-Accompagnement à la confection d'une trousse à pharmacie de base dans leur logement -Mise en place d'un affichage avec les numéros d'urgence -Distribution de flyers de prévention des risques	Equipe éducative	2026-2027	-Travail avec l'infirmière du centre parental pour constitution d'une liste de produits
	Améliorer la prise en charge de la santé mentale des femmes	-Mise en place d'ateliers « prendre soin de soi » : socio esthétique, entretien connaissance de soi, sport -Consolider le réseau de partenaire pour des prises en charge spécifiques -Mise en place d'une traçabilité de l'accompagnement	Equipe éducative	2024-2028	-suivi des ateliers en réunion d'équipe -partenariat avec le centre parental -recherche de partenaires extérieurs -Réfléchir à des conventions de partenariat
	Structurer la mission de référent sport et harcèlement	-Mise en œuvre d'une formation pour les professionnels concernés par cette mission -Création d'une fiche action	Direction – référent sport	2027-2028	-formation -Référentiel
La continuité et la fluidité des parcours	Améliorer la mise en place des relais à la sortie	-Organisation de rencontres avec les personnes et des partenaires pour favoriser la fluidité de parcours -Travail avec les CDAS pour mise en place d'un suivi sociale à la sortie si nécessaire	Equipe éducative	2025-2028	
	Améliorer la transmission des informations nécessaire à la continuité de l'accompagnement	-Réflexion à mener sur les différentes formes d'écrits à faire dans le cadre du suivi de parcours et modalités de transmission	Direction Equipe éducative	2025-2026	-travail projet d'établissement -temps de travail spécifique sur les écrits professionnels

	Développer la communication autour des missions et fonctionnement du CHRS sur le territoire	-Mise en place de rencontres auprès des équipes de la mission locale, pmi, cmp.... -Organisation de portes ouvertes au CHRS	Direction Equipe éducative	2025-2029	-Invitations de partenaires aux réunions d'équipes -Portes ouvertes après la rédaction du nouveau projet d'établissement
Cadre de vie	Poursuivre les travaux de réhabilitation en interne	- Peinture, changement des sols dans les logements en interne et revoir l'aménagement -Poursuite de la réflexion autour de la réfection de la cuisine collective de l'Escale	Direction Ouvrier d'entretien	2025-2029	-Préparation du chantier, choix à définir -Devis de transformation -Recherche de financement
	Améliorer les conditions d'accueil dans les logements en diffus	-Peintures à refaire -changement du mobilier	Direction Ouvrier d'entretien	2025-2029	-Programmation des travaux
	Réflexion autour de l'usage des espaces	-Réflexion sur l'aménagement des bureaux	Directions équipes	2025-2026	Travail sur projet établissement Réaménagements des espaces
	Développer le partenariat avec la mission locale, France travail pour favoriser l'insertion professionnelle des familles	-formalisation des partenariats	Direction	2026-2028	-Rencontres des acteurs -Recherche modalité de conventionnement
Réseau et partenariat	Améliorer les articulations sur le territoire pour la prise en charge des violences intrafamiliales	-Rencontre de l'équipe de l'hôpital pour penser les articulations autour de la prise en charge des femmes violences conjugales	Direction	2026-2028	-Rencontres des acteurs -Recherche modalité de conventionnement
	Poursuivre le développement du réseau	-Rencontres d'autres CHRS : échanges de pratiques -Réfléchir à la mise en place d'une formation sur une thématique partagée avec d'autres partenaires	Direction	2027	-Rencontres des partenaires -Participation aux réunions territoriales -Inscription Fédération

La démarche qualité et gestion des risques

Définir un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité	-Organisation de rencontres avec les élus, travail en équipe, CVS -Diffusion aux équipes	Direction	2025	-Appui sur référentiel
Améliorer le protocole de signalement des événements indésirables	-Mise en œuvre d'un process et d'une information claire -Organisation d'une rencontre avec les salariés sur l'actualisation des procédures	Direction	2025	-Document ressource -temps de travail et communication aux élus, équipes, personnes accompagnées
Mettre en place un plan de prévention de la maltraitance	-Organisation de rencontres avec les élus, travail en équipe, CVS -Diffusion aux équipes	Direction	2025	-Document ressource -temps de travail et communication aux élus, équipes, personnes accompagnées
Sécuriser les pratiques et les données	-Actualisation le manuel de sécurisation des pratiques -Installer du mobilier à clé pour sécurisation des données (dossiers des usagers, documents comptables) -Changement du coffre des travailleurs sociaux -Révision de l'organigramme des clés et système de sécurité	Direction Equipes	2025-2028	-Rencontre Rp -Réunion équipe
Structurer la démarche qualité	-Mise en place d'un calendrier annuel de suivi et d'une méthodologie de suivi -Mise à plat des ressources documentaires -centralisation des suivis des formations premiers secours, incendie... -Mise en place du logiciel AGEVAL	Direction	2025-2026	-Rétro planning analyse et suivi EI, plaintes et réclamations -Lien avec secrétaire référente formations
Développer une dynamique d'innovation	-Mise en place de composteurs pour le tri des déchets -Poursuivre la démarche pour mise ne place du dossier usager informatisé	Ouvrier entretien Direction générale Direction	2028 2026-2029	-Evolution du projet cuisine -condamnation du bac dégraisseur -Devis prestataires -Recherche de financement pour mise en œuvre -Expérimentation



FONDATION
MASSÉ-TRÉVIDY

MERCI

**Un grand remerciement à l'ensemble des personnes qui ont contribué à
l'élaboration de ce projet**

