



**Association Départementale**

Accueil Écoute & Veille sociale - **LOGEMENT HÉBERGEMENT**

Emploi Formation - Ateliers d'insertion

# **BILAN D'ACTIVITE 2011**

## **Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale**

**Clara ZETKIN**

Janvier 2012

# SOMMAIRE

1. PRESENTATION DU POLE et du CHRS CLARA ZETKIN .....	3
2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION .....	4
3. EVENEMENTS MARQUANTS .....	9
4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES.....	13
5. PAROLES ET TEMOIGNAGES .....	16
6. RESSOURCES HUMAINES .....	17
7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT .....	18
8. PLAN D' ACTIONS .....	20

## 1. PRESENTATION DU POLE et du CHRS CLARA ZETKIN

Le pôle **LOGEMENT-HEBERGEMENT** comprend des actions diversifiées et complémentaires pour permettre aux personnes accueillies ou accompagnées de bénéficier d'un **parcours résidentiel** qui correspond à leurs attentes et à leurs besoins :

- Des mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)
- Des mesures d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)
- Des appartements individuels dans le cadre de l'Aide au Logement Temporaire (ALT)
- L'intermédiation des logements des Programmes Sociaux Thématiques
- Une action visant la préparation à la sortie de maison d'arrêt en partenariat avec le SPIP (DPSMA)
- Un bail à réhabilitation (Loudéac)
- Un dispositif de sous-location
- Accompagnement à la constitution de dossiers DALO/DAHO (Saint-Brieuc et Loudéac)
- La formation des professionnels du département sur les dispositifs DALO/DAHO
- Une maison relais (25 places)
- Des places de stabilisation (6 places)
- Des évaluations sociales en tant que structure relais du SIAO
- 77 places en Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (ARGOS, Ker GALLO, **Clara ZETKIN**)

Le **CHRS Clara ZETKIN** est spécialisé dans l'accompagnement des femmes victimes de violences conjugales.

L'identité forte du service autour de la lutte contre toutes formes de violences conjugales ou familiales, n'a pas changé depuis l'origine du service. Elle reste conforme aux valeurs qui fondent le projet associatif dans l'affirmation de sa volonté de lutter contre toutes les formes de violences, notamment celles exercées sur un membre de la famille.

Le CHRS peut recevoir :

- Des femmes confrontées à toutes formes de violences conjugales ayant un besoin de protection.
- Des femmes avec ou sans enfant exclusivement majeures.
- Des femmes demandeuses d'un hébergement et d'un soutien psychosocial pour elles et leurs enfants.

Le CHRS propose 2 modes d'hébergement adapté à leurs besoins :

- 1 hébergement dans une structure collective avec une capacité de 19 places.
- 1 hébergement en appartements extérieurs avec une capacité de 15 places.

Ces deux modes d'hébergement répondent, l'un comme l'autre, au souci de préserver l'intimité de la cellule familiale, de favoriser la responsabilité des femmes dans l'exercice de l'autorité parentale, de promouvoir l'autonomie dans la construction de leur nouveau projet de vie.

L'admission dans la structure est faite pour une durée déterminée et renouvelable : la situation de la personne accueillie doit faire l'objet d'un bilan tous les six mois. L'objectif est que la personne ou la famille accède à une insertion durable en milieu ordinaire adapté (logement, emploi...).

L'admission en CHRS n'est effective qu'après l'étude de la demande et l'attribution d'une place par la commission unique d'attribution (CUA) du Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO)<sup>1</sup> qui se réunit une fois par semaine.

<sup>1</sup> Circulaire du 8 avril 2010 définissant les objectifs et les principes d'organisation des SIAO.

## 2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION

### TYPOLOGIE DU PUBLIC

30 ménages accueillis en 2011 soit 83 personnes au total

- 30 adultes
- 53 enfants

12 ménages étaient encore présents au 31 décembre 2010. 18 ménages ont intégré le CHRS en 2011.

EFFECTIF PRESENT	2011		2010	
	Personnes	%	Personnes	%
Hommes	0	0%	0	0%
Femmes	30	36%	29	35%
Enfants	53	64%	54	65%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

### COMPOSITION DE LA FAMILLE

	2011					2010				
	Ménages	%	Personnes	Hommes	Femmes	Ménages	%	Personnes	Hommes	Femmes
Isolé	8	27%	8	0	8	3	10%	3	0	3
Isolé + 1 enfant	5	17%	10	0	5	9	31%	18	0	9
Isolé + 2 enfants	7	23%	21	0	7	7	24%	21	0	7
Isolé + 3 enfants	7	23%	28	0	7	9	31%	36	0	9
Isolé + 4 et plus	3	10%	16	0	3	1	3%	5	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>			<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>		

Nous avons hébergé au cours de l'année 2011

- 30 femmes et 53 enfants.

Pour rappel, en 2010, nous avons hébergé 29 femmes et 54 enfants.

Nous pouvons noter une modification dans la typologie des ménages avec une augmentation significative de femmes isolées accueillies :

8 femmes isolées en 2011, 3 femmes isolées en 2010.

A l'inverse nous constatons en 2011 une baisse des ménages isolés avec 1 enfant : 5 ménages isolés avec 1 enfant en 2011, 9 en 2010.

## AGES DU PUBLIC ACCUEILLI

### ▪ Ages des adultes

Ages des adultes	2011		2010	
	Personnes	%	Personnes	%
18-25 ans	5	17%	5	17%
26-35 ans	14	47%	13	45%
36-45 ans	4	13%	6	21%
46-55 ans	5	17%	5	17%
56-65 ans	2	6%	0	0%
Plus de 65 ans	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Globalement les tranches d'âges ont peu évolué entre 2010 et 2011, toutefois 2 personnes de la tranche 56-65 ont été accueillies en 2011 ce qui révèle une partie de population qui jusqu'alors faisait peu ou pas appel à l'hébergement mais était plutôt sur une démarche principalement axée sur de l'accueil et de l'écoute.

En outre, la tendance des ménages de la tranche des 46-55 ans semble se stabiliser.

### ▪ Ages des enfants

Ages des enfants	2011		2010	
	Personnes	%	Personnes	%
Moins de 3 ans	11	21%	17	31%
3-6 ans	11	21%	18	33%
6-12 ans	18	34%	9	17%
12-18 ans	13	24%	10	19%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

58 % des enfants accueillis en 2011 se situaient dans les 6-18 ans contre 36 % en 2010.

## SITUATION MATRIMONIALE

Situation maritale	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
Mariée	8	27%	10	35%
Vie maritale	7	23%	10	35%
Séparée de fait	8	27%	8	27%
Divorcée	0	0%	1	3%
Célibataire	6	20%	0	0%
Non communiqué	1	3%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

## ORIGINE GEOGRAPHIQUE

ORIGINE GEOGRAPHIQUE	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
Saint Brieuc	14	47%	12	41%
Autres Cabri	4	13%	3	10%
CIDERAL	0	0%	0	0%
Autres dans le département 22	9	30%	10	34%
Autres départements	3	10%	4	14%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Les femmes accueillies viennent majoritairement du département dont principalement de Saint-Brieuc tout comme les autres années. Sur ce plan, la mise en place du SIAO n'a pas eu d'impact sur l'origine géographique des ménages.

## ORIENTATION DES MENAGES VIA LE SIAO

ORIENTATION DES MENAGES	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
<b>Travailleur Social</b>	<b>22</b>	<b>73%</b>	16	55%
CSD	16	53%	11	38%
SPIP	0	0%	0	0%
Autres TS	1	3%	5	17%
Services de l'Emploi *	1	3%	0	0%
<b>adalea</b>	<b>4</b>	<b>14%</b>	6	21%
Usager lui-même	1	3%	4	14%
115	0	0%	0	0%
Autre	7	24%	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Le SIAO, comme nous l'avons évoqué, s'est mis en place en février 2011. Depuis les orientations se font uniquement par ce service. Toutefois ce tableau reprend les différentes orientations indiquées sur le dossier unique de demande d'admission SIAO permettant d'identifier la source de l'orientation.

## LES RESSOURCES

### ▪ Les ressources à l'entrée en CHRS

NATURE des RESSOURCES	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
RSA socle	2	7%	3	10%
RSA + salarie	0	0%	0	0%
Contrat aidé (CAV, CAE)	1	3%	1	3%
Chômage indemnisé	1	3%	1	3%
Indemnités journalières	3	10%	0	0%
Pension Invalidité	1	3%	1	3%
AAH	3	10%	2	7%
Prestations familiales	10	33%	10	34%
Indemnités de stage	1	3%	1	3%
Salaire	4	14%	5	17%
Retraite	0	0%	0	0%
Sans ressource	4	14%	5	17%
Autre ressource	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

MONTANT des RESSOURCES à l'entrée en CHRS	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
<b>Sans ressource</b>	4	14%	5	17%
< 300 €	1	3%	1	3%
De 300 à 600 €	7	23%	5	17%
De 600 à 1 000 €	8	27%	8	28%
Plus de 1 000 €	10	33%	10	34%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

86,70 % des ménages accueillis en 2011 avaient des ressources au moment de leur entrée en CHRS. Pour autant, les conditions de départ du domicile (parfois de façon discrète) font qu'une partie de ces femmes n'ont pas accès à leur ressource les premières semaines de leur hébergement car elles n'avaient pas accès aux ressources du ménage (Violences économiques).

▪ **Les ressources des 19 ménages sortis en 2011**

NATURE des RESSOURCES	A leur entrée		A la sortie	
	MENAGES	%	MENAGES	%
RSA socle	0	0%	0	0%
RSA + salarie	0	0%	1	5,25%
Contrat aidé (CAV, CAE)	0	0%	0	0%
Chômage indemnisé	2	10,55%	1	5,25%
Indemnités journalières	0	0%	0	0%
Pension Invalidité	1	5,25%	1	5,25%
AAH	2	10,55%	2	10,55%
RSA + Prestations familiales	1	5,25%	6	31,5%
Prestations familiales	7	36,8%	4	21,05%
Salaire	2	10,55%	1	5,25%
Retraite	0	0%	0	0%
Sans ressource	3	15,8%	3	15,8%
Autre ressource	1	5,25%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

MONTANT des RESSOURCES	A leur entrée		A la sortie	
	MENAGES	%	MENAGES	%
<b>Sans ressource</b>	3	15,8%	3	15,8%
< 300 €	1	5,25%	0	0%
De 300 à 600 €	5	26,35%	3	15,8%
De 600 à 1 000 €	3	15,8%	7	36,8%
Plus de 1 000 €	7	36,8%	6	31,6%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

La séparation avec le conjoint amène à des redéfinitions et/ou des ouvertures de droits au regard de la modification de la cellule familiale. Au moment de la sortie, les femmes qui reprennent leur indépendance retrouvent des ressources et une organisation budgétaire plus en adéquation avec leur situation. Pour autant au regard de leur statut, 3 femmes restent sans ressource (titre de séjour n'ouvrant pas de droit aux minima sociaux).

## L'ACCES AU LOGEMENT

### ▪ La situation des ménages à l'entrée du CHRS

SITUATION des familles à l'entrée	2011		2010	
	Familles	%	Familles	%
-> parc privé	11	37%	14	49%
-> parc public	5	17%	5	17%
115	4	13%	0	0%
Hébergement en foyer	4	13%	5	17%
Hébergement chez un Tiers	2	7%	5	17%
Hôpital/Clinique	3	10%	0	0%
Situation inconnue	1	3%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

En 2010, 66% des femmes étaient en logement autonome au moment de leur entrée. Elles ne sont plus 54% en 2011.

A noter que 3 femmes sortaient d'hospitalisation et 4 étaient hébergées dans le cadre de l'urgence.

### ▪ La situation des ménages sortis du CHRS en 2011

SITUATION des femmes à la SORTIE	2011	
	Femmes	%
<b>Accès à un logement autonome</b>	<b>11</b>	<b>58%</b>
-> parc privé	6	32%
-> parc public	5	26%
Accès à un logement en sous location ou bail glissant	0	0%
Hébergement en foyer	1	5%
Hébergement chez un Tiers	0	0%
Autre : retour au domicile	4	21%
Situation inconnue	3	16%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

## LES SEJOURS AU CHRS Clara ZETKIN

DUREE de SEJOUR	2011		2010	
	Femmes	%	Femmes	%
Moins d'un mois	3	15,8%	1	6%
De 1 à 3 mois	2	10,5%	2	12%
De 3 à 6 mois	7	36,8%	2	12%
De 6 à 9 mois	5	26,3%	4	24%
De 9 à 12 mois	1	5,3%	4	24%
Plus de 12 mois	1	5,3%	4	24%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

La durée moyenne de séjour a nettement baissé en comparaison à 2010 puisqu'elle était de 250 jours en 2010 et qu'elle est passée à 154 jours en 2011. Le séjour le plus court a été de 10 jours et le plus long de 389 jours.

**Le taux d'occupation du CHRS Clara ZETKIN est de 94% en 2011 (95% en 2010).**

### 3. EVENEMENTS MARQUANTS

Le bilan d'activité 2011 mentionnait comme perspective à travailler :

#### **Poursuivre et développer la mutualisation des actions à l'échelle du Pôle Logement – Hébergement.**

Cette mutualisation a effectivement démarré en 2011 et sera à poursuivre en 2012. Elle s'est opérée à deux niveaux : le fonctionnement des équipes et les actions collectives à destination des usagers.

#### **3.1- Mutualisation fonctionnement**

Cette mutualisation de fonctionnement s'inscrit dans le plan d'actions de l'association. Elle a pour objectifs de mutualiser les moyens, les pratiques.

Ainsi, les équipes ont travaillé sur une harmonisation et une actualisation des procédures d'accueil et d'accompagnement.

#### **Cette harmonisation s'est opérée par une réorganisation du travail en équipe :**

Les équipes PLH ont commencé à avoir des réunions communes fin 2010. Ce rapprochement s'est accentué sur toute l'année 2011 et ce, à différents niveaux :

- autour d'un travail de réflexion concernant la réécriture des outils de loi 2002-2. De cette loi découlent des procédures et des manières de travailler pour lesquelles les équipes ont la volonté de réfléchir et d'être associées afin d'améliorer les services à l'utilisateur, leur propre fonctionnement et d'avoir une bonne lisibilité des démarches à suivre. Ainsi il y a eu des concertations sur le contenu et la forme des écrits qui avaient été travaillés en amont par la direction et des outils déjà en place dans les services mais à actualiser : projet de service, contrat de séjour, règlement de fonctionnement, livret d'accueil etc.
- Des thématiques associées ont fait l'objet d'un travail de concertation, de réflexion et d'élaboration, en sous groupe ou avec les équipes complètes et ont contribué à l'élaboration d'outils communs tels une procédure d'accueil sur les CHRS.

Ces temps ont permis aux équipes de se rencontrer sur leurs sites respectifs, de mieux se connaître et surtout de partager et uniformiser leurs pratiques. Ce travail pour être efficace devra se poursuivre dans les années à venir.

De plus, cette année ont été systématisées :

- les réunions de Pôle dans lesquelles sont présents les membres du personnel, tant éducatif qu'administratif, de la Boutique logement, des 3 CHRS, de la Maison Relais, des Places de Stabilisation. Celles-ci ont lieu une fois tous les deux mois et permettent de communiquer sur les informations de fonctionnement, les directives institutionnelles, les projets collectifs, les ressources humaines, etc...
- les réunions mensuelles communes aux 3 CHRS et aux Places de Stabilisation afin d'échanger sur l'activité des services et sur les situations des usagers.

Nous pouvons citer deux grands axes de travail débutés en 2011 et en lien avec la loi 2002-2

### **1. Enquête de satisfaction des usagers :**

A la fin de l'année 2011, le Pôle Logement Hébergement (PLH) a mis en place, en lien avec le pôle Accueil, Écoute et Veille Sociale, une enquête de satisfaction destinée aux personnes accueillies sur ses différents dispositifs.

Cette démarche a pour objectif d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers. Un groupe de travail est chargé de construire le questionnaire et d'analyser les données recueillies. Il est constitué de professionnels volontaires issus des différents dispositifs du pôle Logement Hébergement et du pôle Accueil Écoute et Veille Sociale et d'usagers, volontaires aussi, invités à participer pour apporter leur regard sur ce travail. Leurs points de vue ont influé sur la conception du questionnaire, ils ont pu l'adapter à leurs attentes. Les résultats de cette enquête seront communiqués en avril 2012.

### **2. Projet de service des CHRS :**

Les trois projets de services de 2007 ont fusionné pour devenir un seul projet. La rédaction de cet outil de travail commun a débuté au cours du dernier trimestre 2011 et devrait s'achever en février 2012. Les équipes se sont réunies autour de la Chargée de Mission, de la Coordinatrice et du Responsable du Pôle afin d'échanger et de construire ce projet : missions, fonctionnement, accompagnement des publics, aspects juridiques, ressources humaines, matérielles...

## **3.2 - Les actions collectives**

Les CHRS ont pour mission d'assurer l'accueil, l'hébergement, l'accompagnement et l'insertion sociale des personnes en grande difficulté économique, familiale, ayant des problèmes de logement, de santé, et globalement des difficultés d'insertion, afin de leur permettre de retrouver une autonomie personnelle et sociale.

La mise en place d'actions collectives en complémentarité du suivi individualisé fait partie intégrante de l'action engagée par les équipes des CHRS, de la Maison Relais et des Places de Stabilisation. Les problématiques cumulées des personnes accueillies font que le travail d'accompagnement individuel ne suffit pas à la réussite d'une insertion durable. La dynamisation, la mobilisation et le désir d'agir doivent également passer par des propositions d'actions collectives au sein des services.

Ces actions collectives ont aussi pour but d'amener les personnes accueillies à modifier le regard qu'elles portent autant sur elles-mêmes que sur leur environnement. Il s'agit de développer chez elles la capacité d'émerveillement, de curiosité et d'ouverture, ainsi que la confiance en soi.

Une réflexion est née sur une mutualisation inter services pour répondre à une demande institutionnelle dans une logique économique mais surtout avec la volonté de créer une instance reconnue sous la forme d'un comité de pilotage regroupant les services du pôle hébergement et de la boutique solidarité dans le but de renforcer le dynamisme, la diversité et l'esprit d'initiative dans l'intérêt de l'usager/résident

Le comité se réunit sur les différents sites de l'association. La fréquence des réunions est variable en fonction des projets et des actions.

En 2011, le comité de pilotage a essentiellement travaillé sur la mise en commun des actions des différents services. Un projet pour l'année 2012 a été élaboré.

Le comité de pilotage se donne pour mission en 2012 de formaliser davantage son projet : définition, contenu, cadre et limite de sa mission en y associant des résidents et en sollicitant un accompagnement au niveau institutionnel par la chargée de mission.

Il a commencé à en poser les bases.

La mutualisation, c'est la mise en commun de moyens entre plusieurs entités afin soit d'accéder à un service inaccessible individuellement soit pour en optimiser l'usage.

C'est un système de solidarité entre les membres d'un groupe, à base d'entraide.

Le concept de mutualisation réfléchi au sein du comité de pilotage s'articule autour de deux notions :

- La solidarité partagée entre les différents services exprimée par des moyens matériels, financiers et humains : la mise en commun des ressources. La mutualisation convoque des compétences et des façons de faire de chacune des équipes en privilégiant la participation collective. Elle permet d'agir efficacement dans l'intérêt des usagers/résidents.
- Une large expression de chaque participant pour développer la créativité et la mutualisation des savoirs faire et des compétences. La mutualisation développe les réponses innovantes. Elle est force de proposition. Elle favorise l'ouverture de l'association vers l'extérieur et s'enrichit des ressources des partenaires.

Le comité envisage aussi une forme de participation des résidents en lien avec les conseils de la vie sociale de chacun des services.

### Les actions communes développées en 2011 :

#### ■ Plant'o don



Cette année nous avons eu l'idée d'un **Plant'O Don**. En effet, il fallait remédier à notre jardin un peu appauvri en végétation en y amenant un peu de gaieté et de couleurs. Nous avons cherché, récupéré, des boutures, graines, germes, plants, herbes aromatiques... Nous avons également sollicité les jardinerie, paysagistes, un service espaces verts, qui ont contribué à ce troc de plantes.



Le but était que chacun puisse apporter ce dont il disposait pour qu'en échange, il reparte avec des nouveaux plants. Beaucoup ont joué le jeu. C'était aussi l'occasion de découvrir des nouvelles variétés, et d'obtenir des conseils des salariés présents, certains étant de très bons jardiniers.

C'était aussi l'occasion pour les plus petits de découvrir les joies du jardin en repartant avec leur pot de fleur qu'ils avaient plantée.

## ■ Gôûter de Noël



Le comité de pilotage s'est réuni une fois pour cette action.

Le lieu retenu pour le goûter de Noël était la Maison Relais et nous nous sommes engagés à y conduire les invités en véhicule, le lieu n'étant pas connu des usagers des CHRS.

Chaque service décidait de confectionner les pâtisseries la veille avec les personnes hébergées : pain d'épice, fondants au chocolat, quatre quarts, confiture potiron-oranges, mendiants, brownies, brochettes de bonbons, chocolat et jus d'orange chauds, etc...

Une stagiaire s'est chargée de collecter des jouets et livres auprès des commerçants brioichins et nous avons reçu des peluches offertes par une famille hébergée.

Un résident a accepté de jouer le rôle du Père Noël. 40 personnes au moins ont participé à la fête.

## 4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES

### 4.1. Droit des étrangers et Violences conjugales

En 2011, des femmes victimes de violences poussent les portes du CHRS avec des statuts administratifs précaires qui n'ont pas été sans nous interpeller et compliquer notre accompagnement auprès d'elles.

En effet les évolutions législatives sont fréquentes, un rapide point sur les lois qui encadrent l'accueil de femmes étrangères victimes de violences permet de faire émerger quelques questionnements, qui ont été les nôtres durant l'année écoulée.

La loi du 26 novembre 2003, relative à la maîtrise de l'immigration, au séjour des étrangers en France et à la nationalité prévoit concernant les violences conjugales subies par les femmes étrangères :

*« Les articles L.313-12 deuxième alinéa et L.431-2 du CESEDA<sup>2</sup>, prévoient la possibilité de renouveler la carte de séjour temporaire délivrée à l'étranger, conjoint de français ou autorisé à séjourner en France au titre du regroupement familial, en cas de rupture de la communauté de vie à son initiative du fait de violences conjugales subies de la part de son conjoint. »*

Le 9 septembre 2011, une instruction<sup>3</sup> vient faire évoluer le droit en tentant de répondre à l'exigence d'une rupture de la vie commune. Ainsi ces femmes peuvent maintenant bénéficier de deux régimes distincts permettant de faire valoir leur droit au séjour. Le premier régime entend voir délivrer une carte temporaire de séjour à toute personne se présentant et attestant de la réalité des violences vécues (plaintes, certificats médicaux...)

Le second régime d'application concerne les femmes qui bénéficient d'une Ordonnance de protection.

La loi du 9 juillet 2010 relative aux violences faites aux femmes, met en place l'Ordonnance de Protection :

*« L'article 515-9 du code civil prévoit que le juge aux affaires familiales peut délivrer en urgence une ordonnance de protection s'il est saisi par une personne qui a subi des « violences exercées au sein du couple ou par un ancien conjoint, un ancien partenaire lié par un pacte civil de solidarité ou un ancien concubin mettent en danger la personne qui en est victime, ou un ou plusieurs enfants. »<sup>4</sup>*

« L'ordonnance de protection » peut être délivrée par le juge aux affaires familiales lorsque des violences sont exercées au sein du couple ou au sein de la famille. Le juge, qui doit statuer dans les 24 heures, peut être saisi par la victime ou par le ministère public avec l'accord de la victime.

L'ordonnance de protection apprécie la notion de danger concernant les femmes victimes de violences, notion rendue caduque bien souvent par le fait qu'elles soient hébergées en CHRS, notamment à Clara ZETKIN. De plus, l'application de cette loi reste minoritaire. Peu de femmes obtiennent cette ordonnance, plus encore pour les femmes étrangères (il est précisé qu'il ne doit exister par exemple aucun doute sur l'identité des personnes, or bon nombres de femmes sont entrées en France sous des noms d'emprunt)

En tout état de cause, concernant les violences, la décision finale appartient au préfet qui vérifie au cas par cas leur réalité, leur gravité, et la légitimité de la rupture.

<sup>2</sup> CESEDA Code de l'Entrée du Séjour des Etrangers et du Droit d'Asile

<sup>3</sup> Une instruction de service est une mesure adressée par un chef de service (ici le Ministère de L'Intérieur) à ses subordonnés (Ici, les préfets) afin qu'elle soit suivie d'une exécution. Source : [www.Wikipédia.fr](http://www.Wikipédia.fr)

Celle citée ici : NOR 11124524C du 09/09/2011

<sup>4</sup> <http://www.legavox.fr/blog/maitre-corinne-giudicelli-jahn>

## **4.2. Situations**

L'évolution du droit en matière de reconnaissance des violences vécues par les femmes étrangères a permis qu'elles ne se retrouvent pas en situation irrégulière dès lors qu'elles dénoncent les violences subies. Pour autant les différents textes précisent qu'il doit s'agir de violences exercées par un conjoint français, ou autorisé à séjourner en France par le biais du regroupement familial. Pour les femmes accueillies au CHRS en 2011, les conjoints violents ne sont ni français ni bénéficiaires du regroupement familial. Ils partagent la même origine que les femmes (Mongolie, Roumanie, Italie...). Ces lois ne peuvent donc pas s'appliquer.

Aussi, faire établir une plainte pour violences afin de les faire reconnaître reste aujourd'hui « un parcours de la combattante », de même qu'obtenir un certificat médical, surtout que cela nécessite une ouverture de droits pour une couverture sociale. Ces derniers ne sont pas simples à obtenir, la CMU demandant de justifier de ressources, l'Aide Médicale d'Etat ne s'appliquant que dans des cas très spécifiques.

Si la réalité des violences est attestée, ces femmes ouvrent droit à la carte temporaire de séjour pour « vie privée et familiale ». Mais obtenir un droit au séjour aujourd'hui ne suffit pas, loin de là. Ces femmes ont l'autorisation de circuler librement, certes, mais peu d'entre elles obtiennent aussi une autorisation de travail.

Peu de possibilités donc de devenir autonome et de subvenir à ses besoins, ce qui est notamment un des pré-requis pour une demande de CMU.

Pas de travail, pas de couverture sociale, pas d'ouverture de droit pour les minima sociaux, sans les 5 ans de présence régulière en France, un étranger ne peut bénéficier du RSA et des autres allocations.

Ce sont donc des familles, qui vivent, ou plus justement « survivent » avec les aides des associations caritatives, elles aussi de plus en plus fragilisées dans leur mission de secours.

## **4.3. L'insertion comme un impossible ?**

Une des questions majeures, en filigrane, dans ces situations, est celle de l'insertion de ces femmes et de ces familles. Elles intègrent en effet un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, où finalement la question de leur insertion semble être « un impossible ».

Face à ces difficultés, nous avons, nous choisi d'accompagner les femmes dans des démarches d'autorisation exceptionnelles de séjour par le biais du travail. Aussi, parce que leur volonté est d'aller vers l'emploi, vers plus d'autonomie ; bien conscientes que leur indépendance ne passera que par là.

Les démarches doivent donc être de trouver un employeur d'accord pour fournir une promesse d'embauche, se renseigner auprès de la DIRECCTE<sup>5</sup> afin de demander l'autorisation de travail et de s'acquitter de la taxe OFII<sup>6</sup>.

Certaines y sont parvenues...et sont dans l'attente aujourd'hui d'une décision de la préfecture.

---

<sup>5</sup> Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

<sup>6</sup> Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (taxe OFII allant de 50€ à plus de 300€)

#### **4.4. Accompagner ... (paroles de travailleurs sociaux)**

Face à chacune de ces situations, nous avons pu constater l'exigence d'information et de réactivité face aux évolutions de la législation.

Chacune des professionnelles a construit ses propres réponses, cherché ses solutions, ses partenaires... et tant bien que mal tenté d'échanger sur ces situations qui bousculent et interpellent.

Le lien construit avec les femmes est souvent mis à mal, puisqu'il est « parasité » par la méfiance (elles ne veulent pas trop en dire, ou ne pas tout dire de leur histoire de peur d'une dénonciation...). Le lien est aussi parasité par le sentiment d'impuissance très présent du côté des travailleurs sociaux.

La question de la langue, celle de l'échange qui nous lie avec ces familles est complexe. Peu maîtrisée bien souvent dans ses nuances et ses précisions, la langue française devient un flot d'informations inintelligibles pour ces personnes. A nous alors d'adapter un discours, de le rendre abordable et clair afin de les informer le plus justement possible de la réalité dans laquelle elles se trouvent.

Cela donne lieu à des entretiens où sont abordées les questions de la clandestinité, de la protection des enfants... dans une langue, crue, abrupte, violente, parce qu'elle n'est comprise et entendue que comme ça.

Pour une femme qui avait donné un faux nom lors de son entrée sur le territoire français, et qui a accouché sous ce faux nom, on a du dire « vous n'êtes pas la mère de cet enfant », parce qu'en effet, juridiquement, le faux nom figurait sur l'acte de naissance de l'enfant et ne permettait donc pas de prouver une filiation avec sa mère....

Il nous reste à nous, travailleurs sociaux à tenter d'accompagner tant bien que mal, dans ce parcours semé d'embûches qui ne sont pas seulement dues aux personnes, à leurs fragilités, ou difficultés mais bien à un système au sein duquel nous agissons. Notre action, notre intervention sociale auprès de ces femmes, mais plus largement de ces familles étrangères, se retrouve prise dans un étau, entre éthique et politique.

Difficile de garder le cap, de continuer à chercher ce qui fera repère afin que ces femmes gardent volonté, espoir et force pour se projeter dans l'avenir.

Elle demeure pourtant là notre action, dans la rencontre de l'autre, dans l'accueil de l'autre, en tant qu'humain en tentant de prendre en compte et d'écouter son déracinement, quand bien même l'histoire de sa vie nous semble peu crédible, fabriquée - sans doute parfois- Mais qu'en est-il de cette souffrance là aussi, celle de s'inventer un nom, une histoire, pour pouvoir entrer ailleurs...

Ecouter, entendre et tenter de répondre à cette souffrance, celle de tout quitter, son pays, sa langue maternelle pour se fondre dans une tout autre culture qui semble bien moins maternelle...

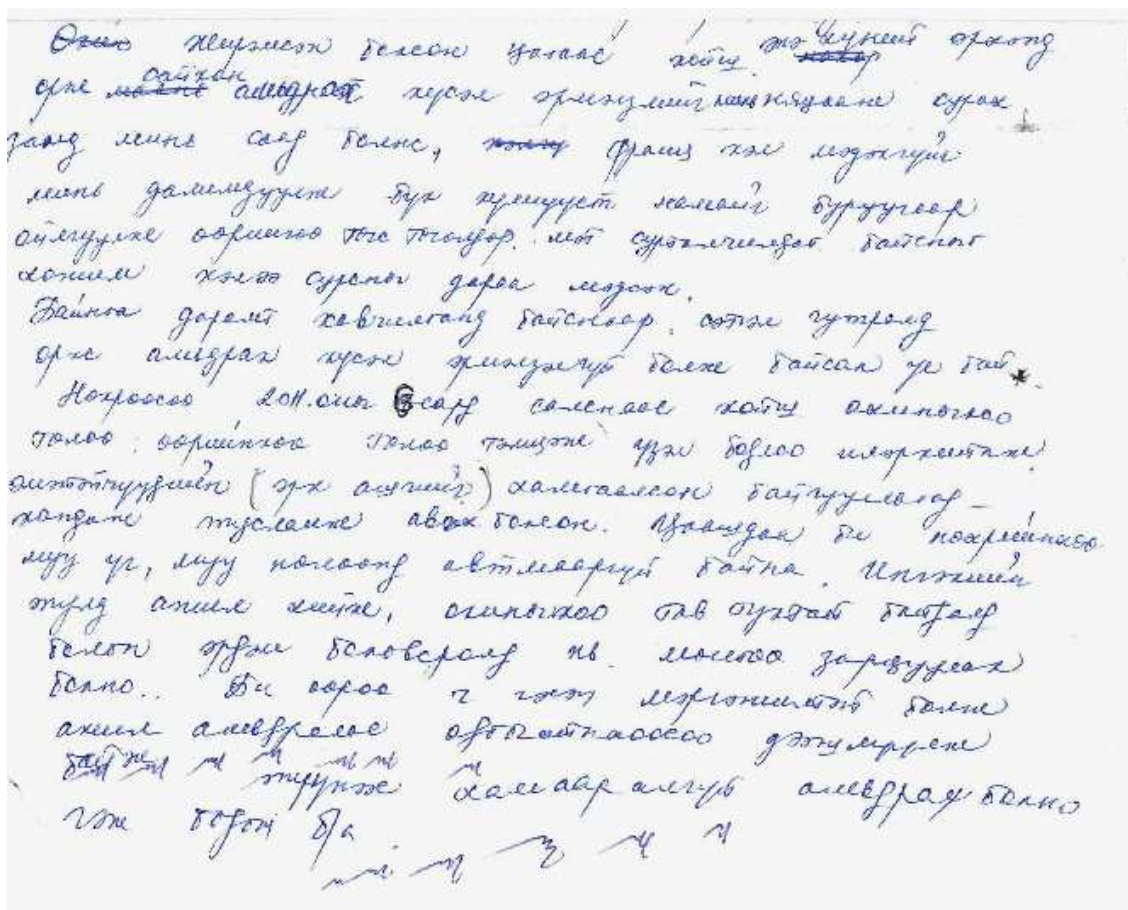
## 5. PAROLES ET TEMOIGNAGES

« Je parle de N'GOR. J'ai déjà été plusieurs fois. C'est une île. Très jolie, calme pour ranger les idées. Il y a des montagnes et des jolies cabanes. Il y a des gens de mon ethnie, très accueillants, souriants. Cette île me rappelle beaucoup de choses, c'est l'endroit qui me manque le plus au Sénégal. Je rêve d'avoir une maison là-bas pour pouvoir voir les couchers de soleil et les jolies vagues...J'aimerais bien le montrer à ma fille. L'endroit que j'aime le plus au Sénégal et pour lui parler de toutes les choses que j'ai fait à N'GOR et j'espère qu'elle va aimer. Il fait chaud à N'GOR mais seulement je pense y aller pour me reposer et manger des bons poissons braisés. Je n'arrive pas à oublier N'GOR. Tout le temps je parlais avec un ami qui s'appelle Alpha. Un ami qui a toujours été là pour moi. Qui était sincère et fidèle. Qui m'a appris beaucoup de choses dans ma vie. Je sais qu'un jour je vais y retourner mais ça va être différent, mais ça va rester l'endroit que j'aime le plus au SENEGAL. »

« J'aime mon pays, j'ai tout mon passé là bas. Et j'y retournerai un jour. Je suis ici pour travailler mais j'y retournerai un jour. »

« C'est un pays de partage où on aime accueillir et discuter avec les étrangers. »

Textes de Mme S.



« Je m'appelle Mme O. J'ai 32 ans et je suis originaire de Mongolie. Je suis arrivée en France fin novembre 2008. Je souhaitais venir y vivre depuis quelques années déjà. J'ai rencontré un homme (d'origine mongole également) à mon arrivée, avec qui j'ai eu un enfant. Le projet de reprendre mes études en France ne plaisait pas à mon compagnon. Il souhaitait que nous ayons beaucoup d'enfants et que je reste m'occuper d'eux à la maison. Cela ne me convenait pas. Notre relation s'est fortement dégradée. Cette situation est devenue insupportable pour moi et je l'ai quitté.

Aujourd'hui, je souhaite vivre tranquillement avec ma fille en France. Qu'elle soit heureuse. Je ferais tout pour elle.

Je ne veux pas continuer à vivre sans emploi. Le CHRS ne sera pas toujours là pour moi... Je souhaite pouvoir me débrouiller toute seule, sans avoir toujours besoin d'aide.

Je veux travailler, reprendre mes études afin d'avoir un bon métier. Pour l'instant, je n'ai pas d'argent et c'est très difficile d'obtenir des papiers pour séjourner et travailler en France.

Je ne pensais pas que la vie serait si difficile ici. Lors de mon arrivée, j'étais seule, je n'avais personne à qui parler, je ne parlais pas français. La culture française est très différente de la culture mongole. Mais j'ai envie de rester en France. Ma fille est née ici, c'est donc important pour moi qu'elle puisse y grandir. Elle est comme un arbre dont les racines ont commencé à pousser ici. J'aimerais qu'elle grandisse et fasse ses études en France.

Si je n'obtiens pas de titre de séjour, je ne retournerai pas en Mongolie. La vie est trop difficile là-bas et je ne pourrai pas donner, à ma fille, l'éducation que je souhaite. Dans ce cas, j'irai dans un autre pays essayer de m'installer... Aux Etats-Unis, en Australie ou en Angleterre...mais pas en Mongolie... ».\*

Mme O.

## 6. RESSOURCES HUMAINES

- Le recrutement d'un responsable de pôle
- Le départ du Responsable éducatif début juillet et le recrutement d'une coordinatrice.
- Le recrutement d'une TISF
- Le CHRS Clara ZETKIN a été un lieu de stage et d'apprentissage professionnel pour :
  - une stagiaire ES 2<sup>ème</sup> année d'octobre 2011 à février 2012, AFPE SAINT BRIEUC
  - une stagiaire ES 1<sup>ère</sup> année en février mars, AFPE SAINT BRIEUC
  - une stagiaire TISF en juin juillet, CLPS SAINT BRIEUC
  - une stagiaire TISF en octobre novembre, Lycée Jean Moulin SAINT BRIEUC
  - une EMT veilleur de nuit en juin, Pôle emploi SAINT BRIEUC
  - une EMT veilleur de nuit en novembre, Pôle emploi SAINT BRIEUC

### Temps consacré à la formation, plan de formation :

**Le temps consacré à la formation dans le cadre du plan de formation est évalué à 216 heures**

- 1 salarié a participé à une formation « Animer un Atelier d'Ecriture » (35h)
- 2 salariés ont bénéficié d'une formation « Accompagner les personnes souffrant de troubles psychiques » » organisée par INFOR pour un total de 42h.
- 5 salariés ont bénéficié de formations Word et/ou Excel avec Process Formation pour un total de 67 heures.
- 3 salariés ont suivi une formation « Habilitation électrique 1<sup>er</sup> niveau » (42h)
- 1 salarié a bénéficié d'une formation de 30 h dans le cadre d'un DIF « Animation systémique des groupes »

### Temps consacré à la formation hors plan de formation (colloques, conférences...):

**Le temps consacré à la formation hors plan de formation est évalué à 114 heures**

\* La traduction de ce texte en français n'est pas littérale. Elle a été retranscrite suite à un échange avec la femme qui l'a écrit.

- ☑ 5 salariées ont suivi la formation initiale ou le recyclage « Sauveteur Secouriste au Travail » animée par deux salariées à l'interne (49h)
- ☑ 1 salariée de l'équipe a participé aux Universités d'Automne de la Fédération Nationale Solidarité Femmes (21h).
- ☑ 3 salariées ont bénéficié d'une sensibilisation en interne sur les violences conjugales (12h)
- ☑ 2 salariés ont participé à une réunion d'information sur le Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP) du Conseil Général des Côtes d'Armor (6h)
- ☑ 3 salariés ont suivi une formation Incendie (12h)
- ☑ 4 salariés ont bénéficié d'une formation à la saisie sur le logiciel PROGDIS (11h)
- ☑ 1 salarié a été formé à l'administration du site Intranet.

## 7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT

Le bilan 2010 proposait de poursuivre le partenariat avec le Centre social du Point du Jour par une participation active aux fêtes de Noël et de l'été et de développer un partenariat avec le Comité Départemental Sport pour Tous au travers de la mise en place de séance de Gym douce.

### Fêtes de Noël et fête de l'Été avec le Centre Social du Point du Jour :

Le Centre Social ouvre ses portes aux associations locales qui souhaitent être partenaires aux deux temps forts de l'année qui sont : la fête de l'été et la fête de Noël.

Depuis 4 ans, salariés et usagers d'ADALEA se mobilisent pour faire de ces moments, des instants de convivialité et d'échanges.

Pour la fête de l'été, cette année, nous avons proposé des ateliers destinés aux enfants : animation « bulles de savon » et un atelier création avec fabrication de nez de clowns, ballons rigolos et colorriages ....

Quant à la fête de Noël, les températures de Décembre étant plutôt froides voire parfois négatives, nous proposons aux nombreux visiteurs des soupes pour se réchauffer, il ne s'agit pas de soupes tout à fait traditionnelles mais adaptés en fonction du thème de l'année. Cette année, nous avons dégusté des soupes « Japonisantes », perles du japon, riz, soja, tomates ...

### Atelier gym douce :



Dans le cadre de leur volonté fédérale de faire bénéficier à tous, sans exclusion, des bienfaits d'activité sportive, le Comité Départemental EPMM Sport pour Tous a souhaité proposer aux femmes victimes de violences conjugales hébergées dans notre structure une action d'Activité Gymnique d'Entretien et d'Expression sur 10 séances de 1 heure, à titre gracieux. Cette action était l'occasion pour ces femmes de vivre leur corps dans le plaisir du mouvement et de reprendre un peu de confiance en elle grâce à l'amélioration de l'estime de soi qu'induit la pratique d'une activité sportive. Cette activité s'est déroulée dans les locaux du centre social du point du jour. Afin de favoriser des échanges, cette activité a finalement été ouverte aux autres résidentes de l'association (Argos, Maison Relais) et aux femmes du quartier Ouest de SAINT BRIEUC. Le comité départemental soutient de nouveau ce projet et se charge de chercher un financement pour 2012.

## **Réveillon de Noël « Réveillons nous »**

Cette année l'association Culture du Cœur nous a sollicités pour adhérer à leur projet de réveillon qui se déroulait le 23 décembre sous un chapiteau de cirque, la compagnie Galapiat proposant un spectacle de cirque suivi d'un repas festif.

Ce réveillon avait pour but de rompre l'isolement de certaines personnes ravivé par les fêtes de fin d'année.

Gratuit et ouvert à tous les partenaires de Culture du Cœur, ADALEA a répondu présent avec d'autres partenaires. Ainsi, c'est dans la bonne humeur et la convivialité qu'une centaine de personnes étaient réunies le 23 Décembre dernier sous le chapiteau du cirque Galapiat implanté dans l'enceinte du collège /lycée Horticole St Ilan de Langueux.

Au programme : représentation de cirque avec le collectif « Pétaouchnok », apéritif avec toasts réalisés par les participants, dîner de Noël préparé par le cuisinier du FJT les Marronniers de St Briec, animation musicale au cours du repas, distribution des cadeaux sous forme d'échange, chacun devait apporter un cadeau contre un numéro correspondant au cadeau qu'il allait recevoir, soirée dansante avec DJ Mao.

## **Participation à un « zoom » sur les métiers auprès des personnes âgées à la cité des métiers**

Un Zoom, ce sont des échanges avec des professionnels en individuel ou en collectif sur les métiers d'un secteur d'activité. C'est aussi la possibilité de visionner des témoignages au travers des supports comme les DVD. C'est enfin l'occasion de se documenter et repartir avec des fiches métiers, des adresses utiles.

Les femmes ont pu assister, au milieu d'un groupe, au visionnage d'un film, à la présentation des différents métiers et des différents champs d'action par la représentante de L'UNA 22 (l'Union Nationale de l'Aide et des soins et des services à domicile) et la Directrice de l'EHPAD de Pommerit le Vicomte qui représentaient la FNADEPA 22 (Fédération Nationale des Directeurs des Etablissements et service auprès des Personnes Agées). Interventions sous forme de débat.

Elles ont enfin profité pour deux d'entre elles, de la présence de conseillères pour s'entretenir en individuel.

## 8. PLAN D' ACTIONS ET PERSPECTIVES

### Perspectives 2012

#### 1. Prendre en compte notre environnement

- **Le « logement d'abord »** : démarche transversale à toutes les actions qui composent le Pôle Logement Hébergement, la stratégie du « logement d'abord » fera partie des axes majeurs qui guideront notre action en 2012 mais aussi pour les années qui viennent.
- **La perte du droit à l'APL pour les personnes hébergées en CHRS** : la perte du droit à l'APL pour les personnes hébergées en CHRS au 1<sup>er</sup> janvier 2012, qui fait suite à une application stricte de la réglementation par la CAF nécessitera de se réinterroger sur des adaptations de nos réponses qui prennent encore davantage en compte le statut de notre parc d'hébergement en CHRS et des personnes qui y sont accueillies.

#### 2. Poursuivre la mutualisation :

- **Des équipes** Il s'agit de poursuivre le travail engagé avec l'équipe des CHRS pour favoriser l'efficacité globale du dispositif et des réponses à apporter aux personnes accueillies.
- **Du parc hébergement** : tout comme le parc public, la typologie des logements du pôle doit pouvoir s'adapter aux publics accueillis. Les CHRS sont conventionnés sur la base d'un nombre de places et non de logements. Les grands logements sont occupés mais par des petits ménages ou des personnes isolées. Une des solutions, adapter le parc de logements, est rendue difficile par le surcoût que représenterait un plus grand nombre de petits logements. Une autre solution envisagée est le principe du co-hébergement avec des espaces partagés et d'autres plus intimes.
- **Des actions collectives** : En 2012, les équipes souhaitent formaliser le comité de pilotage et envisager la participation des résidents à cette instance. Le projet proposé pour l'année à venir s'intitule « Le grenelle d'ADALEA », il est placé sous le signe de l'éco citoyenneté. Ce fil rouge guidera les actions collectives. Afin d'officialiser ce thème, il sera organisé en avril 2012 une exposition des photos de Yann Arthus Bertrand obtenues par la fondation GOOD PLANET.

#### 3. Finaliser le travail sur l'actualisation et l'harmonisation des outils en lien avec la loi 2002-2 : règlement de fonctionnement, conseil de vie sociale...

#### 4. Elaborer un livret d'accueil à destination des enfants hébergés avec leur mère.

#### 5. Développer l'action « Info au féminin » qui a pour but d'informer les femmes hébergées au CHRS Clara ZETKIN sur divers aspects du quotidien en lien avec la parentalité. Du besoin de mode de garde jusqu'aux questions liées à l'éducation, aux difficultés que cela pose parfois, nous souhaitons proposer 4 temps d'échanges aux femmes durant l'année 2012. Ces temps privilégieront l'intervention de personnes extérieures et l'utilisation d'outils de médiation (de type DVD) de façon à permettre les échanges et le débat.

Après rapide évaluation des besoins, les thèmes retenus pour 2012 sont : les différents modes de garde à St Brieuc, la séparation, la santé des enfants, l'autorité.

**DECLINAISON DU PROJET ASSOCIATIF : PUBLIC / MISSIONS / ACTIONS**

L'association élabore un diagnostic des besoins et des réponses apportées aux usagers. Elle s'appuie sur le projet associatif et le travail de diagnostic pour élaborer ses projets de service et mettre en œuvre les actions répondant à ces besoins.

Elle évalue ses actions et identifie les nouvelles perspectives pour définir ses stratégies

Etapas de mise en œuvre		Actions	2010	2011	2012	2013
<b>DIAGNOSTIC ET METHODE DE REPERAGE DES BESOINS DES PUBLICS</b>	1. Identifier les moyens de repérage des besoins des publics	<b>Existant</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tableau indicateurs et résultats qui en découlent en fin d'année.</li> <li>▪ Rapports d'activité</li> <li>▪ CUA</li> <li>▪ Réunion d'équipes</li> <li>▪ CVS</li> <li>▪ A développer : Mettre en place un questionnaire de satisfaction des publics accueillis = place des usagers dans l'évaluation des besoins</li> </ul>		<b>x</b>		
	2. Identifier les moyens et méthodes d'analyse utilisés	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Développer les tableaux indicateurs sur certains aspects notamment les problématiques psy</li> </ul>				
	3. Quel traitement est fait des besoins repérés et remontés	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Echanger sur ces besoins en comité de direction, en Conseil d'Administration et auprès des financeurs pour définir les orientations stratégiques et les décliner en action avec les équipes en fonction des moyens octroyés</li> </ul>				
	4. Quelles sont les perspectives : comment améliorer l'exploitation des informations	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partager en cours d'année les données quantitatives et qualitatives à partir des indicateurs</li> <li>▪ Mener des analyses spécifiques pour certains publics (ex : problématiques psy)</li> <li>▪ Revoir la place des résidents et du mode de recueil de leur satisfaction du service rendu.</li> </ul>		<b>x</b>		
<b>ACTIONS / DISPOSITIFS : déclinaison et mise en œuvre des actions par pôle</b>	1. Elaboration et/ou mise à jour des projets de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formaliser et homogénéiser l'animation en CHRS : place donnée aux usagers / résidents, intégration des bénévoles...</li> </ul>				
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Développer une connaissance commune des modalités d'admission et bilan écrit annuel homogénéisé des admissions et refus d'admission                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborer un bilan annuel du nombre de demandes d'admission et des motivations des refus à destination des financeurs</li> <li>- Construire un outil informatique pour l'élaboration des bilans</li> <li>- Partager les pratiques individuelles afin de les harmoniser</li> <li>- Construire et évaluer un outil d'accompagnement : grille entrées / sorties</li> <li>- Construire le bilan de la Commission Unique d'Admission</li> </ul> </li> </ul>		<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Décloisonner les fonctionnements et mutualiser les moyens et les pratiques : remplacements, actions collectives, suivi...                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualiser le projet de service suite à l'évaluation interne</li> <li>- Mettre en place une nouvelle organisation au travers de la mutualisation des moyens des 2 CHRS : remplacements, actions collectives, suivi des résidents...</li> </ul> </li> </ul>		<b>x</b>	<b>x</b>	

Etapas de mise en œuvre		Actions	2010	2011	2012	2013
ACTIONS / DISPOSITIFS : déclinaison et mise en œuvre des actions par pôle	1. Elaboration et/ou mise à jour des projets de service	<b>Garantir le droit des usagers</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Construire une procédure d'accompagnement d'accès aux droits à destination des professionnels et informer systématiquement les usagers des lieux et personnes ressources par la mise en place d'outils et de documents d'information <ul style="list-style-type: none"> <li>– Construire un cadre commun de référence à destination des professionnels sur les droits des usagers</li> <li>– Créer une procédure d'accompagnement et d'accès aux droits à destination des professionnels pour les usagers : niveaux de recours, assistance offerte à l'interne, mode de saisine du médiateur,</li> <li>– Concevoir une grille d'évaluation du respect des droits</li> </ul> </li> </ul>				
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formaliser les règlements de fonctionnement en intégrant cette notion d'accès au droit (en lien avec le contrat de séjour pour les CHRS) et le porter à la connaissance des usagers (affichage, documentation...) <ul style="list-style-type: none"> <li>– Compléter la charte et le règlement de fonctionnement des CHRS</li> <li>– Elaborer une procédure d'uniformisation des outils de liaison et d'information dans les équipes</li> <li>– Formaliser et organiser l'information à mettre à disposition des usagers sur le droit au logement : plaquette, classeur d'information</li> </ul> </li> </ul>		x		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prévoir les modalités de réponse et de sanction dans les règlements de fonctionnement. Mettre en place un registre garantissant la traçabilité des demandes / des plaintes et des réponses données aux usagers <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recenser les outils répondant aux droits</li> <li>– Intégrer les modalités de réponse dans le règlement de fonctionnement</li> <li>– Elaborer un registre de traçabilité des plaintes</li> <li>– Formaliser les procédures de plainte et les réponses aux usagers</li> <li>– Formaliser les procédures de sanction</li> </ul> </li> </ul>				x x x x
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informer l'utilisateur des possibilités d'assistance qu'il peut mobiliser en interne ou en externe et les recours possibles <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rédiger un tronc commun pour harmoniser les pratiques des professionnels</li> <li>– Formaliser des partenariats pour l'orientation des usagers</li> <li>– Assurer le respect et l'intimité de la vie privée : déterminer les conditions d'accès dans les appartements en l'absence des usagers</li> <li>– Respecter la liberté affective et sexuelle : Définir dans le règlement de fonctionnement la position institutionnelle en fonction des situations du projet du pôle Logement Hébergement</li> </ul> </li> </ul>				x x x  x

Etapes de mise en œuvre		Actions	2010	2011	2012	2013
ACTIONS / DISPOSITIFS : déclinaison et mise en œuvre des actions par pôle	1. Elaboration et/ou mise à jour des projets de service	<b>Respecter la libre circulation et la liberté d'expression</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer un Conseil de la Vie sociale (CVS) à l'échelle du pôle Logement/hébergement avec présence d'usagers des différents dispositifs et des administrateurs de l'association. Ces usagers sont accompagnés par les professionnels. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer un Conseil de la Vie Sociale avec participation des administrateurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédiger le règlement de fonctionnement du CVS</li> <li>▪ Transmettre les ordres du jour du CVS avant les réunions</li> <li>▪ Transmettre les comptes rendus des CVS</li> </ul> </li> <li>- Elaboration du règlement intérieur du CVS incluant cette notion</li> </ul> </li> </ul>		x		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser les projets et temps collectifs comme outil pédagogique et d'insertion. Programmer et animer des temps collectifs avec des moyens spécifiques. L'association veille à mutualiser les actions et les moyens dédiés entre les services. Elle répond, au besoin, aux appels à projet pouvant rentrer dans ce cadre. Elle facilite l'accès des usagers à ces temps <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formaliser la programmation et l'animation des temps collectifs avec des moyens dédiés</li> <li>- Proposer des ateliers collectifs comme support complémentaires aux entretiens individuels et veiller à leur participation</li> <li>- Donner la possibilité aux personnes éloignées de participer aux animations collectives : organiser le transport, délocaliser...</li> </ul> </li> </ul>		x		x
		<b>Accueil homogène et de qualité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formaliser les procédures d'accueil et d'orientation et s'assurer de leur prise en compte par les professionnels</li> <li>▪ Organiser chaque mois un temps d'accueil des résidents en présence du responsable éducatif, du responsable de pôle et les résidents</li> <li>▪ Remettre systématiquement le double du document projet de la personne</li> <li>▪ Former le personnel sur les fonctions d'accueil</li> <li>▪ Mettre en place un kit d'accueil avec le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement...</li> <li>▪ Retravailler le respect des locaux</li> <li>▪ Mettre en place une procédure de recueil des doléances</li> </ul>	x	x		x
	2. Réinsertion, suivi et sortie du dispositif	<b>Construire un projet individualisé pour chaque usager</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Harmoniser la procédure d'élaboration du projet et du dossier et la distinguer du contrat de séjour</li> <li>▪ Centraliser dans un répertoire commun les dossiers et le parcours résidentiel des usagers</li> <li>▪ Evaluation du dossier individualisé et de son usage</li> <li>▪ Individualiser les contrats de séjour pour les résidents qui vivent en couple</li> <li>▪ Organiser des temps de partage et de prise de connaissance des registres d'intervention</li> </ul>		x		

Etapes de mise en œuvre		Actions	2010	2011	2012	2013
ACTIONS / DISPOSITIFS : déclinaison et mise en œuvre des actions par pôle	2. Réinsertion, suivi et sortie du dispositif	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborer une grille d'évaluation des registres et de leur complémentarité</li> <li>▪ Mettre en place des bilans intermédiaires destinés à évaluer les processus de changement par rapport aux objectifs fixés</li> <li>▪ Partager et objectiver cette évaluation avec l'ensemble de l'équipe</li> <li>▪ Formaliser la mise en place des bilans</li> <li>▪ Construire une grille d'évaluation afin d'évaluer les actions menées dans le registre du travail ou des activités d'utilité sociale</li> <li>▪ Compléter la procédure d'admission par le recueil d'informations supplémentaires à définir en équipe : durée, objectifs...</li> <li>▪ Réduire et uniformiser les délais de réponse aux usagers et les spécifier dans le contrat</li> <li>▪ Faire participer le coordinateur pédagogique à l'élaboration du projet individualisé et/ou mise en place de supports permettant de valider la décision du référent</li> <li>▪ Former les salariés aux repères théoriques / conceptuels et à leur intégration dans les actions</li> </ul>		x	x	x
		<p><b>Aider les usagers à sortir du dispositif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluer l'autonomie des personnes en fin de parcours ou de prise en charge pour identifier les difficultés résiduelles et les partenaires de continuité à mobiliser : définir les critères d'évaluation et évaluer l'autonomie des résidents en fin de parcours pour déterminer l'évolution des personnes, les difficultés résiduelles, les partenaires de continuité à trouver, l'évolution des publics</li> <li>▪ Repérer et développer les conventions partenariales ou mobilisation des compétences internes favorisant le relais de prise en charge des personnes accompagnées sur le volet logement, social, emploi... <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer et formaliser les conventions partenariales favorisant le relais de prise en charge (logement, social, emploi...)</li> <li>- Mettre en place ce partenariat dès le début de l'accompagnement et lors des évaluations intermédiaires</li> <li>- Définir les objectifs et modalités d'accompagnement pour favoriser l'intégration / Désigner un référent logement par équipe pour l'accompagnement vers un logement autonome 2011</li> </ul> </li> </ul>			x	x

Etapas de mise en œuvre		Actions	2010	2011	2012	2013
ACTIONS / DISPOSITIFS : déclinaison et mise en œuvre des actions par pôle	2. Réinsertion, suivi et sortie du dispositif	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Favoriser le parcours professionnel des usagers :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir le rôle du professionnel par rapport à l'accompagnement à l'emploi et à la consolidation des démarches de l'utilisateur (mise en place d'un référent emploi ??)</li> <li>- Recenser et mobiliser les conventions qui permettraient de favoriser l'accès à l'emploi des usagers</li> <li>- Mobiliser les ressources internes de l'association sur le volet emploi</li> </ul> </li> <li>▪ Effectuer des bilans des capacités, des réalisations et des restrictions dans les domaines de participation sociale, à développer notamment sur Loudéac</li> </ul>				x
		<p><b>Améliorer la prise en charge thérapeutique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mobiliser les ressources internes et externes pour développer la prévention, le dépistage et le suivi santé</li> <li>▪ Evaluer les besoins réels ne trouvant pas de réponse adaptée</li> <li>▪ Mobiliser les intervenants existants, les développer et les formaliser</li> <li>▪ Accompagner les résidents dans l'accès aux soins sur la période d'accueil et de prise en charge des résidents</li> <li>▪ Créer de nouveaux partenariats et les formaliser</li> </ul>				x
EVALUATION DES ACTIONS MISES EN PLACE		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autoévaluation annuelle des services et des actions</li> <li>▪ Mettre en place l'évaluation externe (s'appuie sur l'évaluation interne)</li> <li>▪ S'appuyer sur l'évaluation interne pour la réécriture du projet de service</li> </ul>	x	x x x	x x	x
PERSPECTIVES : ADAPTATION, DEVELOPPEMENT ET DIVERSIFICATION	1. Ce qui était prévu sur le plan d'action précédent mais pas mis en œuvre	<p><b>Parentalité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mener un travail sur la parentalité : formation collective nécessaire avant d'engager la réflexion (2011)</li> </ul> <p><b>Santé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Harmoniser l'accompagnement santé en CHRS (bilan santé n'existe que sur Clara Zetkin)</li> </ul> <p><b>Veille juridique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en place à l'échelle du pôle une veille juridique et permettre une information de tous</li> </ul>		x  x		
	2. Les actions nouvelles à développer	<p><b>Accès à la culture et aux loisirs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Harmoniser les pratiques et les partenariats des 3 CHRS pour une plus grande prise en compte de cette dimension dans le travail d'insertion sociale. (Utilisation de l'existant, développement de nouveaux partenariats, réactivité, créativité, relancer le partenariat avec le secteur caritatif...)</li> </ul>			x	x