



Association Départementale
Accueil Écoute & Veille sociale - **LOGEMENT HÉBERGEMENT**
Emploi Formation - Ateliers d'insertion

BILAN D'ACTIVITE 2011

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

Argos et Ker GALLO

Janvier 2012

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DES CHRS ARGOS ET KER GALLO	3
2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION	4
2.1. Le CHRS Argos	5
2.2. Le CHRS Ker Gallo	10
3. EVENEMENTS MARQUANTS	14
4. PROBLEMATIQUES RENCONTREES	17
5. PAROLES ET TEMOIGNAGES	18
6. RESSOURCES HUMAINES	19
7. ENVIRONNEMENT, RESEAU, PARTENARIAT	20
8. PLAN D' ACTIONS	23

1. PRESENTATION DU POLE ET DES CHRS ARGOS ET KER GALLO

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 **ARGOS** (33 places) est implanté à SAINT BRIEUC et le CHRS **KER GALLO** (10 places) à LOUDEAC

Les CHRS sont des établissements sociaux et médico-sociaux relevant du Code de l'action sociale et des familles habilités à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale.

Ils ont une **mission d'insertion**, c'est-à-dire de prise en charge globale sur les plans administratif, familial, formation et emploi, santé, logement... afin de permettre à la personne de bâtir un projet de vie autonome.

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...).

Les CHRS ARGOS et KER GALLO accueillent tout public (homme, femme, couple avec ou sans enfant) âgé de 18 à 65 ans, dont la situation justifie un hébergement et qui accepte de s'engager dans une démarche d'insertion et de réinsertion sociale au travers de la contractualisation d'un projet d'hébergement.

Le CHRS Argos dispose de 17 logements pour une capacité d'accueil de 33 places -en dehors d'une structure collective- répartis sur les villes de Saint Brieuc et Ploufragan. Ces appartements, du studio au T4 permettent d'accueillir aussi bien des personnes seules que des familles avec enfants.

Le CHRS Ker Gallo dispose quant à lui, de 5 logements pour une capacité d'accueil de 10 places -en dehors d'une structure collective- répartis sur la ville de Loudéac. Ces appartements, du type 1 au type 4 permettent d'accueillir également des personnes isolées ou des familles.

Depuis février 2011, 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)¹ qui se réunit une fois par semaine. Par ailleurs, conformément à l'article R.345-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles, le responsable du CHRS peut s'opposer de façon argumentée à une attribution formulée par la CUA.

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

2. RAPPORT QUANTITATIF DE L'ACTION

CHRS ARGOS et KER GALLO

Nous avons accueilli **57 ménages** (38 pour Argos et 19 pour Ker Gallo), soit **108 personnes** (79 pour Argos + 29 pour Ker Gallo)

- 69 adultes (46 pour Argos + 23 pour Ker Gallo)
- 39 enfants (33 pour Argos + 6 pour Ker Gallo)

Pour comparaison, nous avons accueilli 67 ménages en 2010, ce qui correspondait à 118 personnes (78 adultes et 40 enfants).

EFFECTIF PRESENT	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
Hommes seuls	24	42%	31	46%
Femmes seules	7	12%	9	14%
Couple sans enfant	5	9%	4	6%
Couples avec enfant(s)	8	14%	7	10%
Familles monoparentales	13	23%	16	24%
<u>TOTAL</u>	57	100%	67	100%

Nous notons :

- Une baisse du nombre des hommes seuls et des familles monoparentales accueillis sur le CHRS mais tout comme en 2010 une augmentation des enfants qui sont hébergés.

CHRS ARGOS de SAINT-BRIEUC

TYPOLOGIE DU PUBLIC

38 ménages accueillis en 2011 soit 79 personnes au total

- 46 adultes
- 33 enfants

24 ménages ont intégré le CHRS en 2011 puisque 14 ménages étaient encore présents au 31 décembre 2010.

EFFECTIF PRESENT	2011		2010	
	PERSONNES	%	PERSONNES	%
Hommes	24	30	25	28%
Femmes	22	28	27	31%
Enfants	33	42	36	41%
TOTAL	79	100	88	100%

CONFIGURATION FAMILIALE	2011					2010				
	MENAGES	%	NOMBRE DE PERSONNES	Hommes	Femmes	MENAGES	%	NOMBRE DE PERSONNES	Hommes	Femmes
Isolé	18	47	18	12	6	23	51%	23	17	6
Isolé + 1 enfant	5	13	10	1	4	7	16%	14	1	6
Isolé + 2 enfants	5	13	15	1	4	5	11%	15	1	4
Isolé + 3 enfants	1	3	4	0	1	1	2%	4	1	0
Isolé + 4 et plus	1	3	6	0	1	2	4%	11	0	2
Couple	2	5	4			2	4%	4		
Couple + 1 enfant	2	5	6			3	7%	9		
Couple + 2 enfants	4	11	16			2	4%	8		
Couple + 3 enfants	0	0	0			0	0%	0		
Couple + 4 et plus	0	0	0			0	0%	0		
TOTAL	38	100	79			45	100%	88		

Bien que les personnes isolées hébergées représentent 47% des publics en CHRS, nous notons que ce nombre continue de baisser par rapport aux autres ménages.

32% des ménages accueillis sont des familles monoparentales.

AGES DES PERSONNES ACCUEILLIES

Ages des personnes	2011		2010	
	PERSONNES	%	Personnes	%
0-17 ans	29	37%	31	35%
18-25 ans	15	19%	12	14%
26-35 ans	12	15%	14	16%
36-45 ans	12	15%	15	17%
46-55 ans	9	11%	11	13%
56-65 ans	2	3%	5	6%
Plus de 65 ans	0	0%	0	0%
TOTAL	79	100%	88	100%

ORIGINE GEOGRAPHIQUE

ORIGINE GEOGRAPHIQUE	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
Saint Briec	22	58	37	82%
Autres Cabri	4	10	2	4%
CIDERAL	3	8	2	4%
Autres dans le département 22	6	16	1	2%
Autres départements	3	8	3	7%
TOTAL	38	100	45	100%

Alors qu'en 2010 la très grande majorité des personnes accueillies étaient originaires de Saint-Briec (82%), elles ne représentent plus que 58% en 2011 des ménages hébergés.

Nous pouvons sans doute mesurer l'impact de la mise en place du SIAO et la répartition des demandes qui s'ajuste aussi en fonction des offres disponibles sur l'ensemble du département.

ORIENTATION DES MENAGES

ORIENTATION DES MENAGES	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
MDD	9	23,7%	17	38%
SPIP/ Maison d'arrêt	4	10,5%	0	0%
CCAS	5	13,2%	2	4%
Services de l'Emploi (Pôle emploi, Mission Locale, Ohé P, Organismes de formation...)	2	5,3%	1	2%
ADALEA	9	23,7%	10	22%
Usager lui-même	1	2,6%	3	7%
115	1	2,6%	0	0%
Autre (Chiffres 2011 : 1 CAARUD – 1 Surditude22 – 1 CHRS Alençon – 1 Trait d'Union- 1 CADA- 1 Gendarmerie- 1 ami)	7	18,4%	12	27%
TOTAL	38	100%	45	100%

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 du CHRS

MONTANT des RESSOURCES	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
Sans ressource	11	29	20	44%
< 300 €	4	11	1	2%
De 300 à 600 €	10	26	11	24%
De 600 à 1 000 €	9	23	10	22%
Plus de 1 000 €	4	11	3	7%
TOTAL	38	100	45	100%

NATURE des RESSOURCES	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
RSA seul	12	31	9	20%
RSA + salaire	0	0	1	2%
Contrat aidé (CAV, CAE)	0	0	0	0%
Chômage indemnisé	4	11	3	7%
Indemnités journalières	1	3	0	0%
Pension Invalidité	0	0	0	0%
AAH	2	5	4	9%
Prestations familiales	4	10	2	4%
Indemnités de stage	0	0	0	0%
Salaire	3	8	5	11%
Retraite	1	3	0	0%
Sans ressource	11	29	20	44%
Autre ressource	0	0	1	2%
TOTAL	38	100	45	100%

En 2010, nous constatons que 44% des personnes étaient sans ressource. Ce nombre est en net recul en 2011 puisqu'il passe à 29%. Pour autant, il reste une précarisation importante des ressources et de leurs montants (37% des personnes hébergées perçoivent moins de 300 à 600€ à leur entrée en CHRS).

Ainsi, au total, 66% des personnes accueillies disposent de moins de 600 euros par mois.

▪ **Les ressources des 22 ménages sortis**

MONTANT des RESSOURCES	A l'entrée		A la sortie	
	MENAGES	%	MENAGES	%
Sans ressource	7	32	1	5
< 300 €	2	9	0	0
De 300 à 600 €	7	32	8	36
De 600 à 1 000 €	4	18	8	36
Plus de 1 000 €	2	9	5	23
TOTAL	22	100%	22	100

NATURE des RESSOURCES	A l'entrée		A la sortie	
	MENAGES	%	MENAGES	%
RSA seul	6	28	8	3
RSA + salaire	1	4	3	9
Contrat aidé (CAV, CAE)	0	0	1	5
Chômage indemnisé	2	9	3	14
Indemnités journalières	2	9	1	5
Pension Invalidité	0	0	0	0
AAH	0	0	0	0
Prestations familiales	1	4	0	0
Indemnités de stage	0	0	1	5
Salaire	2	9	3	14
Retraite	1	4	0	0
Sans ressource	7	33	1	5
Autre ressource	0	0	1	5
TOTAL	22	100%	22	100

A la sortie du CHRS,

- 1 personne reste sans ressources (un jeune de – 25 ans), elles étaient 7 à l'entrée.
- 59% des personnes perçoivent un montant de ressource situé entre 600 € à + de 1 000€ à la sortie du CHRS, elles étaient 27% à l'entrée.

L'accompagnement en CHRS permet de travailler sur l'ouverture de droits et sur l'accès aux revenus du travail.

L'ACCES AU LOGEMENT

■ La situation des ménages à l'entrée du CHRS

SITUATION des MENAGES	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
SDF	6	16	7	16%
Expulsion	7	19	8	18%
Logement de Fortune	1	3	1	2%
Séparation	3	8	5	11%
Insalubrité	0	0	0	0%
Hébergé chez un tiers	13	34	14	31%
Hébergé en CHRS	2	5	1	2%
Incarcéré	2	5	2	4%
Hospitalisation	0	0	2	4%
Autre :	4	10	5	11%
TOTAL	38	100	45	100%

■ La situation des ménages à la sortie du CHRS

SITUATION des MENAGES à la SORTIE	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
Accès à un logement autonome	17	77	16	55%
-> parc privé	11	50	8	28%
-> parc public	6	27	12	41%
Accès à un logement en sous location ou bail glissant	1	5	0	0%
Hébergement en foyer	0	0	4	14%
Hébergement chez un Tiers	2	9	2	7%
Autre :	2	9	1	7%
Situation inconnue	0	0	2	3%
TOTAL	22	100	29	100%

Les sorties vers le parc privé sont en augmentation puisqu'elles représentent 50% des solutions de sorties. 47% des personnes accueillies en CHRS sont isolées, or le parc social comporte peu de petits logements disponibles.

LES SEJOURS AU CHRS ARGOS

DUREE de SEJOUR	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
Moins d'un mois	0	0	0	0%
De 1 à 3 mois	2	9	3	10%
De 3 à 6 mois	8	37	15	52%
De 6 à 9 mois	4	18	4	14%
De 9 à 12 mois	6	27	4	14%
Plus de 12 mois	2	9	3	10%
<u>TOTAL</u>	22	100	29	100%

La durée moyenne de séjour est de 234 jours soit 8 mois pour 2011. Ce nombre est à pondérer du fait de 2 séjours longs de plus de 12 mois.

Le taux d'occupation du CHRS ARGOS est de 97% en 2011 tout comme en 2010.

CHRS KER GALLO de LOUDEAC

TYPLOGIE DU PUBLIC

19 ménages accueillis en 2010 soit 29 personnes au total

- 23 adultes
- 6 enfants

12 ménages ont intégré le CHRS en 2011 puisque 7 ménages étaient encore présents au 31 décembre 2010.

PRESENTS DANS L'ANNEE	202011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
Hommes	16	55%	18	60%
Femmes	7	24%	8	27%
Enfants	6	21%	4	13%
TOTAL	29	100%	30	100%

CONFIGURATION FAMILIALE	2011					2010				
	MENAGES	%	NOMBRE DE PERSONNES	Hommes	Femmes	MENAGES	%	NOMBRE DE PERSONNES	Hommes	Femmes
Isolé	12	63%	12	12	0	17	77%	17	14	3
Isolé + 1 enfant	2	11%	4	0	2	0	0%	0	0	0
Isolé + 2 enfants	1	4%	3	0	1	1	5%	3	0	1
Isolé + 3 enfants	0	0%	0	0	0	0	0%	0	0	0
Isolé + 4 et plus	0	0%	0	0	0	0	0%	0	0	0
Couple	2	11%	4			2	9%	4		
Couple + 1 enfant	2	11%	6			2	9%	6		
Couple + 2 enfants	0	0%	0			0	0%	0		
Couple + 3 enfants	0	0%	0			0	0%	0		
Couple + 4 et plus	0	0%	0			0	0%	0		
TOTAL	19	100%	29			22	100%	30		

En 2011, 63% des personnes accueillies étaient isolées (**77% en 2010, 80% en 2009**). Cette tendance à la baisse des personnes isolées est constatée sur les autres CHRS. L'adaptation du parc d'hébergement à Loudéac en 2008 a permis de mieux prendre en compte cette évolution en apportant des réponses aux configurations de ménages avec enfants.

ORIGINE GEOGRAPHIQUE

ORIGINE GEOGRAPHIQUE	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
Saint Briec	5	26%	2	9%
Autres Cabri	0	0%	0	0%
CIDERAL	6	32%	12	55%
Autres dans le département 22	8	42%	7	32%
Autres départements	0	0%	1	5%
TOTAL	19	100%	22	100%

Alors qu'en 2010 55% (12 ménages) des personnes accueillies étaient originaires de la CIDERAL, elles ne représentent plus que 32% (6 ménages) en 2011 des ménages hébergés.

Nous pouvons sans doute mesurer l'impact de la mise en place du SIAO et la répartition des demandes qui s'ajustent aussi en fonction des offres disponibles sur l'ensemble du Département.

AGES DES PERSONNES ACCUEILLIES

Ages des personnes	2011		2010	
	Personnes	%	PERSONNES	%
0-17 ans	6	21%	4	13%
18-25 ans	10	34%	12	40%
26-35 ans	8	28%	9	30%
36-45 ans	4	14%	3	10%
46-55 ans	1	3%	1	3%
56-65 ans	0	0%	1	0%
Plus de 65 ans	0	0%	0	0%
TOTAL	29	100%	30	100%

62% des adultes accueillis en 2010 ont moins de 35 ans.

ORIENTATION DES MENAGES

ORIENTATION des MENAGES	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
MDD	5	26%	3	14%
Autre (UDAF-ADOMA)	2	11%	0	0%
CMP	6	32%	7	32%
Mission locale	0	0%	3	14%
Autre service public de l'Emploi	0	0%	0	0%
Adalea	5	26%	8	36%
Usager lui-même	1	5%	1	5%
115	0	0%	0	0%
TOTAL	19	100%	22	100%

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 du CHRS**

NATURE des RESSOURCES	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
RSA socle	5	26%	2	9%
RSA + salarie	0	0%	0	0%
Contrat aidé (CAV, CAE)	0	0%	0	0%
Chômage indemnisé	1	5%	2	9%
Indemnités journalières	3	16%	2	9%
Pension Invalidité	0	0%	0	0%
AAH	1	5%	3	14%
Prestations familiales	2	11%	0	0%
Indemnités de stage	0	0%	0	0%
Salaire	2	11%	6	27%
Retraite	0	0%	0	0%
Sans ressource	5	26%	7	32%
Autre ressource	0	0%	0	0%
TOTAL	19	100%	22	100%

MONTANT des RESSOURCES	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
Sans ressource	5	26%	7	32%
< 300 €	0	0%	1	5%
De 300 à 600 €	9	47%	8	36%
De 600 à 1 000 €	4	22%	3	14%
Plus de 1 000 €	1	5%	3	14%
TOTAL	19	100%	22	100%

Il est à noter que les revenus liés à l'activité salariée concernent principalement des ménages salariés par les entreprises intérimaires et sont donc très variables d'un mois à l'autre, voire d'une semaine à l'autre. 26 % des ménages accueillis sont sans ressource à leur arrivée, 69% ont des ressources qui se situent entre 300€ à 1000 €.

▪ **Les ressources à la sortie du CHRS**

NATURE des RESSOURCES	A l'entrée en CHRS		A la sortie du CHRS	
	MENAGES	%	MENAGES	%
RSA socle	4	28%	4	28%
RSA + salarie	0	0%	0	0%
Contrat aidé (CAV, CAE)	0	0%	0	0%
Chômage indemnisé	1	8%	3	22%
Indemnités journalières	2	14%	0	0%
Pension Invalidité	0	0%	0	0%
AAH	1	8%	2	14%
Prestations familiales	0	0%	0	0%
Indemnités de stage	0	0%	0	0%
Salaire	2	14%	2	14%
Retraite	0	0%	0	0%
Sans ressource	4	28%	3	22%
Autre ressource	0	0%	0	0%
TOTAL	14	100%	14	100

MONTANT des RESSOURCES	A l'entrée en CHRS		A la sortie du CHRS	
	MENAGES	%	MENAGES	%
Sans ressource	4	28,5%	3	21%
< 300 €	0	0%	0	0%
De 300 à 600 €	6	43%	6	43%
De 600 à 1 000 €	3	21%	5	36%
Plus de 1 000 €	1	7,5%	0	0%
TOTAL	14	100%	14	100%

Les trois personnes sans ressource au moment de leur sortie sont des personnes isolées âgées de moins de 25 ans ayant trouvé des solutions d'hébergement chez des tiers.

L'ACCES AU LOGEMENT

▪ La situation des ménages à l'entrée du CHRS

SITUATION des MENAGES	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
SDF	2	11%	0	0%
Expulsion	0	0%	0	0%
Logement de Fortune	4	21%	1	5%
Séparation	1	5%	0	0%
Insalubrité	0	0%	0	0%
Hébergé chez un tiers	2	11%	12	54%
Hébergé en CHRS	3	16%	2	9%
Incarcéré	0	0%	1	5%
Hospitalisation	1	5%	1	5%
Autre :	6	31%	5	22%
TOTAL	19	100%	22	100%

6 des personnes accueillies en 2011 étaient SDF ou en logement de fortune. Il est à noter que la solidarité par la forme d'hébergement chez des tiers est en baisse importante (12 personnes en 2010, 2 personnes en 2011).

▪ La situation des ménages à la sortie du CHRS

SITUATION DES MENAGES à la SORTIE	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
Accès à un logement autonome	4	29%	6	40%
-> parc privé	1		4	
-> parc public	3		2	
Accès à un logement en sous location ou bail glissant	0	0%	0	0%
Hébergement dans une autre structure ou dispositif : ALT, autre CHRS...)	2	14%	0	0%
Hébergement chez un Tiers	4	29%	6	40%
Autre (retour à la rue...)	1	7%	2	13%
Situation inconnue	3	21%	1	7%
TOTAL	14	100%	15	100%

LES SEJOURS AU CHRS KER GALLO

DUREE de SEJOUR	2011		2010	
	MENAGES	%	MENAGES	%
Moins d'un mois	0	0%	0	0%
De 1 à 3 mois	3	22%	5	26%
De 3 à 6 mois	7	50%	5	26%
De 6 à 9 mois	2	14%	5	26%
De 9 à 12 mois	2	14%	3	16%
Plus de 12 mois	0	0%	1	5%
TOTAL	14	100%	19	100%

La durée moyenne de séjour est de 154 jours soit un peu plus de 5 mois en 2011.

Le taux d'occupation du CHRS KER GALLO est de 92% en 2011 (100% en 2010).

3. EVENEMENTS MARQUANTS

Le bilan d'activité 2010 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 du fonctionnement

Cette mutualisation de fonctionnement s'inscrit dans le plan d'actions de l'association et dans le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) qui a été signé en avril 2011. 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 et 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'usager, 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 rencontres 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 du Pôle Logement Hébergement.

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 et avec eux.

- 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**



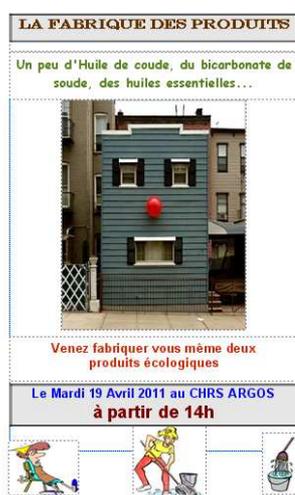
Cette année nous avons eu l'idée d'un **Plant'O Don**. En effet, il fallait remédier à notre jardin un peu appauvri en végétation en y amenant un peu de gaieté et de couleurs. Nous avons cherché, récupéré, des boutures, graines, germes, plants, herbes aromatiques... Nous avons également sollicité les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



- **Atelier fabrique de produits écolonomiques**



Le CHRS Argos a « exporté » l'atelier de fabrique de produits écolonomiques à Loudéac comme précédemment dans les autres sites de l'association.

La finalité de l'animation de cet atelier à Loudéac consistait à permettre aux collègues de s'emparer des outils existants et de proposer ensuite la mise en place de cette action sur le site de façon autonome.

En amont, nous en avons échangé sur les buts, les outils et les moyens dont nous disposons pour mettre en œuvre ce projet.

En aval, nous avons effectué le bilan de la séance avec les personnes présentes et retenu leurs constats et propositions : « C'est très bien cela évite d'aller en acheter », « On donne des idées aux autres, on va les faire essayer », « On a fait des essais », « C'était très intéressant », « On a appris sur les produits écolonomiques ».

Deux résidents se disaient prêts à animer eux-mêmes un atelier avec d'autres résidents, avec notre soutien pédagogique, idée que nous retenons.



■ Gôûter de Noël



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

Le lieu retenu pour le gouter 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 briochins 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

Les temps de permanence :

Dans le cadre du projet de service, nous avons mis en place, du lundi au vendredi, des permanences sur le CHRS ARGOS qui fonctionnent le matin de 9 h à 12h. Cette plage horaire est mise à profit pour répondre aux demandes des usagers en dehors de l'accompagnement par référence. Chaque membre de l'équipe se rend disponible pour l'accueil, l'échange autour d'un café ou la mise à disposition d'un téléphone ou d'Internet, la prise du courrier ou l'utilisation de la buanderie. La finalité des permanences est de créer du lien social afin que cette immuabilité favorise un sentiment de stabilité rassurante qui permettra d'amorcer les changements.

Des actions ponctuelles sont proposées, petits déjeuners globe trotteur, la table d'Argos, des sorties... Ces actions rencontrent parfois un franc succès qui reste inscrit dans la mémoire de chacun et participe à la restauration de l'identité de la personne accueillie.

Cependant, nous remarquons le délitement de la fonction de cette instance et nous interrogeons sur le sens de la permanence telle qu'est construite actuellement. Des questions émanent telles que :

- Les personnes sont t'elles plus autonomes ?
- Le groupe suscite t-il encore de l'intérêt ?
- Les activités proposées correspondent-elles à un besoin ?
- D'autres systèmes comme les réseaux sociaux ont-ils remplacé les liens sociaux classiques et le face à face avec le travailleur social ?
- Les permanences telles qu'elles sont organisées actuellement sont elles obsolètes ? Horaires, durée, contenu...

- Y a-t-il une non demande ?
- L'isolement social est-il lié à l'augmentation des problématiques psychiatriques ?
- Comment le travailleur social s'approprie t'il le sens de la permanence ?
- Etc....

Pourtant, une des missions des CHRS consiste à développer la socialisation en offrant des espaces d'investissement et d'expression aux usagers.

Les publics accueillis au CHRS ont souvent connu des parcours émaillés de ruptures des liens familiaux ou sociaux freins à la réinsertion sociale, voire propices au processus d'exclusion. Comme le souligne Robert Castel, « *l'exclusion ne peut se définir uniquement comme une non- intégration dans le travail, c'est aussi une non-insertion dans la sociabilité socio-familiale une dissolution du lien social, c'est-à-dire une désaffiliation* ».

Comment introduire alors la notion de permanence pour aider les personnes hébergées et accompagnées à se réapproprier des repères de temps, de lieux, de visages et d'actions ?

Selon le Larousse, **la permanence est un état qui dure sans jamais discontinuer...**

Ce questionnement a provoqué le besoin de nouvelles expérimentations et l'une d'elles, soumise par une stagiaire en formation de Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale, a été validée par l'équipe éducative. Dans le cadre de sa formation, elle doit élaborer un projet d'activité collective en collaboration avec les personnes hébergées, les éducateurs et les responsables du service.

Elle a proposé la mise en place d'actions collectives sur les temps de permanence et a intitulé son projet « **Perm active** ». Les objectifs sont :

- Accompagner vers l'extérieur et sur le site les personnes hébergées pour des actions diversifiées pendant ces temps de permanence ;
- Favoriser l'intégration dans un groupe en privilégiant les activités à plusieurs ;
- Faire l'interface entre les personnes et l'extérieur ;
- Valoriser la mise en œuvre des savoirs et savoirs faire des usagers et ainsi encourager l'expression participative.

L'évaluation de ce projet sera un moyen d'entériner ou de reconsidérer le sens ou l'existence de ces permanences.

Par ailleurs, notre contexte sociétal nous renvoie vers de multiples interrogations :

- Quelles influences externes et internes interagissent auprès de nos publics dans leur quotidien, la prise d'autonomie, la réalisation de leur projet d'insertion : le phénomène de crise, la construction européenne, la réforme des tutelles, la flexibilité et la précarité de l'emploi, le nouveau dispositif RSA, la nouvelle politique d'immigration, la hausse des loyers, le déficit de la sécurité sociale, la réforme hospitalière...
- Quel impact l'évolution des politiques sociales (exemple : application de la loi de 2002 concernant la rénovation de l'action sociale) sur nos pratiques d'accompagnement ?

Un éclairage avec l'apport d'une analyse sociologique pourrait nous aider à comprendre les enjeux actuels qui régissent l'évolution de la société actuelle en comparaison de ce qu'elle était il y a quelques années ou quelques décennies.

5. PAROLES ET TMOIGNAGES

Témoignage d'une résidente

« On est bien ici au CHRS Argos, la preuve je participe aux activités dès qu'il y en a. Avec l'accompagnement il y a une nette différence, il n'y a pas photo entre notre vie d'avant et celle d'aujourd'hui. Depuis que nous avons

une éducatrice qui nous aide, notre situation s'est améliorée. Saint Briec est une ville qui me plaît. Mon mari a tout de suite pu retrouver un travail et c'est très sécurisant pour moi et les enfants. Depuis que nous sommes au CHRS, j'ai remarqué que mon fils était devenu plus calme, sans doute parce que nous aussi nous sommes rassurés sur notre avenir. Les stagiaires d'Argos sont très professionnels et disponibles. J'ai pu faire découvrir la Toupie à mes enfants. Jamais je n'aurais pu y aller toute seule, si la stagiaire ne m'avait pas accompagnée. Maintenant nous voulons avoir un logement ou mieux une maison avec un petit jardin. Et nous nous disons qu'un jour nous nous ferons construire notre maison. »

Un autre résident

« J'ai été soulagé d'avoir trouvé un lieu accueillant et chaleureux qui m'a empêché de m'enfoncer plus »

6. RESSOURCES HUMAINES

- Le recrutement d'un Responsable de Pôle
- Le départ du Responsable Educatif en juillet et le recrutement d'une Coordinatrice en octobre.
- Le CHRS Argos a été le terrain d'étude de :
 - un stagiaire Educateur Spécialisé 3^{ème} année de février 2011 à mars 2012, AFPE SAINT BRIEUC
 - une stagiaire Educateur Spécialisé 2^{ème} année de mai 2010 à avril 2011, ITES BREST
 - une stagiaire Moniteur Educateur de mai à juillet, Lycée Kerraoul PAIMPOL
 - une stagiaire TISF en janvier février, Lycée Jean Moulin SAINT BRIEUC
 - une stagiaire TISF de septembre à décembre, Lycée Jean Moulin SAINT BRIEUC
 - un stagiaire dans le cadre d'une VAE Educateur Spécialisé
 - un stagiaire dans le cadre d'une VAE Moniteur Educateur
- Le CHRS Ker Gallo a, quant à lui, permis d'accueillir :
 - Un stagiaire Educateur Spécialisé 3^{ème} année de janvier à Avril, ITES-BREST
 - Une stagiaire TISF 1^{ère} année mois en juin, Lycée Jean Moulin-SAINT-BRIEUC
 - Une stagiaire POP découverte du métier de conseillère logement en janvier, AREP-ROSTRENEN
 - Un stagiaire Educateur Spécialisé 2^{ème} année d'octobre 2011/ février 2012, AFPE-SAINT-BRIEUC

Temps consacré à la formation dans le cadre du plan de formation :

Le temps consacré à la formation dans le cadre du plan de formation est évalué à 147 heures pour les 2 CHRS

- 2 salariés ont bénéficié d'une formation « *Connaissance des troubles psychiques* » par INFOR SANTE (42h)
- 3 salariés ont suivi une formation « *Alcoologie et accompagnement* » proposée par l'ANPAA (63h)
- 3 salariés ont suivi une formation EXCEL organisé par PROCESS Formation (25h)
- 1 salarié a été formé « *Habilitation électrique 1^{er} niveau* » (14h)

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

Le temps consacré à la formation hors plan de formation est évalué à 94 heures pour les deux CHRS

- 3 salariés ont participé à une réunion d'information sur la *Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes* (CRIP) du Conseil Général des Côtes d'Armor (9h)

- 2 salariés ont participé à une réunion « *Logique de survie ou violence d'exister* » organisée par l'EMPP de SAINT BRIEUC (5h)
- 3 salariées ont bénéficié d'une sensibilisation en interne sur les *violences conjugales* (15h)
- 6 salariés ont suivi la formation initiale ou le recyclage « *Sauveteur Secouriste au Travail* » animée par deux salariées à l'interne (35h)
- 3 salariés ont suivi une formation *Incendie* (9h)
- 1 salarié a bénéficié d'une formation à la saisie sur le logiciel *PROGDIS* (3h)
- 2 salariés ont été formés à l'administration du site *Intranet* (12h)
- 2 salariés ont bénéficié d'une formation en interne en *secrétariat* (6h)

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.

↳ Fête 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 coloriages

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 adaptées 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'activités sportives, 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 St 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 son 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 Brieuc, 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.

- **Dans le cadre du plan d'actions du pôle logement hébergement, un travail a aussi été mené sur la participation et l'expression des usagers.** Les équipes des différents dispositifs se sont engagées dans des groupes de travail associant les personnes accompagnées dans le cadre de journées organisées par la FNARS.

En effet, la FNARS régionale s'est inscrite au programme européen GRUNDTVIG qui se déroule sur la période 2010-2012 et qui vise à associer les usagers, les travailleurs sociaux et bénévoles d'associations afin d'améliorer les compétences de chacun. Cet échange et ce partage des pratiques reposent sur une approche concrète de ce qui se passe sur le terrain en France, Espagne, Roumanie et Belgique.

Ce programme donne la parole aux usagers qui utilisent les dispositifs élaborés et mis en œuvre à leur intention.

Il interroge la pratique autour du CVS et en particulier comment susciter l'intérêt des résidents pour qu'ils s'y investissent.

Une journée de formation était organisée dans le Finistère. La journée était scindée en deux temps.

Le matin deux groupes de travail ont été formés. L'un était composé de travailleurs sociaux qui ont été invités à assister à une rencontre avec les délégations européennes sur le thème « *le rôle et la place des travailleurs sociaux dans la dynamique de participation des usagers* ».

L'autre était constitué de résidents de diverses structures participant au séminaire depuis le début et de quelques travailleurs sociaux. Cette matinée était animée par une intervenante consultante indépendante. La thématique abordée concernait « *la participation, le point de vue des usagers.* »

Le rôle de l'animatrice était essentiellement de favoriser l'expression des usagers, au nombre d'une dizaine, autour de leur participation dans les structures où ils sont hébergés. Les trois professionnels présents dans le groupe restaient en retrait et en observation.

L'animatrice a engagé le débat sur le terme « *La participation, qu'est-ce qui existe comme forme de participation ?* »

Les personnes ont évoqué le CVS, les échanges et la guidance de l'intervenante ont permis de développer les questions qui ont été nombreuses autour de la participation des résidents dans les instances qui les représentent. Certains d'entre eux sont déjà bien investis et participent régulièrement aux CCPA (conseils consultatifs des personnes accueillies) à Paris, voire revendiquent d'y participer.

Lorsque sont abordés les freins à la participation des usagers, certaines personnes ont parlé de la colère qui les envahit, du manque d'esprit civique de certains résidents, des durées de séjour trop courtes pour s'y investir, des dispositifs qui leurs sont imposés et qu'ils subissent car ils n'ont pas d'autre choix, et bien sûr de l'accompagnement social.

Des propositions d'amélioration ont aussi découlé de ces échanges, telles que faire en sorte que les usagers des structures prennent en charge eux-mêmes les projets qui leurs sont « offerts » en terme d'animation, que les travailleurs sociaux aient une attitude plus motivante, etc...

Les résidents comme les professionnels ont retiré des informations intéressantes de cette rencontre et des échanges qui en ont découlés. En termes de questionnements professionnels, ce séminaire répond à nos interrogations sur la participation active des usagers dans le processus d'insertion.

Une résidente en particulier s'est saisie de ce programme et l'a inscrit comme objectif de son projet d'hébergement. Elle dit avoir pris de l'assurance, elle s'est exprimée publiquement devant un groupe de plus de 50 personnes, universitaires, directeurs de centres, professionnels. Elle nous propose de continuer dans cette dynamique et d'en faire la restitution aux résidents du CHRS et de la Maison Relais pour démontrer l'intérêt de la démarche participative. Elle a également réalisé la synthèse de la journée sur un CD pour l'utiliser auprès du public que nous accompagnons. Elle est intéressée pour continuer à travailler ces questions même après son départ du CHRS comme le font d'autres personnes qui ont bénéficié des dispositifs d'aide sociale.

■ **Sur Loudéac, la notion de travail en réseau est primordiale du fait de la situation géographique. Ce travail en réseau se construit depuis plusieurs années au travers du Carrefour Social.**

Le pôle logement hébergement de Loudéac s'inscrit dans ce travail par sa participation régulière au carrefour social et à 2 sous-groupes, l'un sur le logement, l'autre sur l'argent et la gestion budgétaire.

De nouveaux professionnels des différentes structures qui participent aux rencontres plénières du carrefour social sont venus rejoindre ces sous-groupes.

↳ **Le sous-groupe logement :**

Suite à un constat fait par plusieurs partenaires se réunissant au sein du Carrefour social de Loudéac, un sous-groupe de travail a été constitué pour évaluer les manques sur le territoire en matière de logement, d'hébergement mais aussi de services qui peuvent y être rattachés.

Trois structures ont investi ce groupe : le CMP, la Mission locale et ADALEA à hauteur d'une réunion tous les deux mois environ et dans l'intervalle des recherches de chaque service en matière de statistiques et de besoins. Nous y avons invité et associé la CIDERAL, communauté de communes du pays de Loudéac qui a une « compétence d'aides à la pierre » et mène de ce fait les politiques d'urbanisme.

Notre travail consiste à lister les besoins, faire un diagnostic qui pourra ensuite servir de support et être approfondi par un organisme compétent. La CIDERAL envisage de faire appel à ce type de prestataire de service.

Ainsi les problèmes de mobilité des personnes, de budget modeste, d'isolement, d'emploi précaire qui ont un impact direct sur l'accès à un logement, si l'offre n'est pas adaptée, ont été développés et commencés à être chiffrés avec les données que chaque structure possédait. Les réponses en matière de logement ont été listées (FJT, Maison Relais, résidence sociale, service à domicile type SAMSAH ou lieu d'animation et d'information collective) afin que les politiques se saisissent de ce premier diagnostic pour l'approfondir et y apporter si possible des réponses appropriées.

Il y avait eu un précédent à cela : en 2007, suite à une réflexion du Carrefour Social, des places CHRS avaient pu être créées à Loudéac alors que jusque là, ce service n'existait pas.

↳ **Le sous-groupe budget :**

Ce groupe a organisé son travail sur 2 axes. Un groupe était en charge d'un recensement des dispositifs d'aides financières existantes avec la constitution d'un document et l'autre groupe s'est attaché à travailler sur un outil informatique pour travailler la gestion du budget avec des bénéficiaires, des jeunes en stage d'orientation, etc...

Une professionnelle d'ADALEA s'est inscrite sur cet axe de travail. Le groupe est constitué d'une professionnelle de la Mission Locale, d'une animatrice de la MDD, d'un mandataire judiciaire de l'ACAP22, d'une mandataire judiciaire de l'APM22. Le groupe a travaillé sur un outil PowerPoint d'information et de mise en situation concrète sur des simulations de budget. Le groupe s'est réuni tous les 2 mois ½. L'outil sera finalisé pour le 2^{ème} semestre 2012.

8. PLAN D' ACTIONS 2011 ET PERSPECTIVES POUR 2012

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 majeures 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^{er} 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 accueilli. 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 surcout 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. **revisiter l'évaluation interne et préparer l'évaluation externe**

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

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

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	<p><u>Garantir le droit des usagers</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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"> – Construire un cadre commun de référence à destination des professionnels sur les droits des usagers – 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, – Concevoir une grille d'évaluation du respect des droits 				
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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...) – Compléter la charte et le règlement de fonctionnement des CHRS – Elaborer une procédure d'uniformisation des outils de liaison et d'information dans les équipes – Formaliser et organiser l'information à mettre à disposition des usagers sur le droit au logement : plaquette, classeur d'information 		x		
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 – Recenser les outils répondant aux droits – Intégrer les modalités de réponse dans le règlement de fonctionnement – Elaborer un registre de traçabilité des plaintes – Formaliser les procédures de plainte et les réponses aux usagers – Formaliser les procédures de sanction 				x x x x
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informer l'utilisateur des possibilités d'assistance qu'il peut mobiliser en interne ou en externe et les recours possibles – Rédiger un tronc commun pour harmoniser les pratiques des professionnels – Formaliser des partenariats pour l'orientation des usagers – Assurer le respect et l'intimité de la vie privée : déterminer les conditions d'accès dans les appartements en l'absence des usagers – 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 				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	<p>Respecter la libre circulation et la liberté d'expression</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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"> – Créer un Conseil de la Vie Sociale avec participation des administrateurs : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rédiger le règlement de fonctionnement du CVS ▪ Transmettre les ordres du jour du CVS avant les réunions ▪ Transmettre les comptes rendus des CVS – Elaboration du règlement intérieur du CVS incluant cette notion 		x		
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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"> – Formaliser la programmation et l'animation des temps collectifs avec des moyens dédiés – Proposer des ateliers collectifs comme support complémentaires aux entretiens individuels et veiller à leur participation – Donner la possibilité aux personnes éloignées de participer aux animations collectives : organiser le transport, délocaliser... 		x x		x
		<p>Accueil homogène et de qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formaliser les procédures d'accueil et d'orientation et s'assurer de leur prise en compte par les professionnels ▪ Organiser chaque mois un temps d'accueil des résidents en présence du responsable éducatif, du responsable de pôle et les résidents ▪ Remettre systématiquement le double du document projet de la personne ▪ Former le personnel sur les fonctions d'accueil ▪ Mettre en place un kit d'accueil avec le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement... ▪ Retravailler le respect des locaux ▪ Mettre en place une procédure de recueil des doléances 	x	x x x		x x x x
	2. Réinsertion, suivi et sortie du dispositif	<p>Construire un projet individualisé pour chaque usager</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Harmoniser la procédure d'élaboration du projet et du dossier et la distinguer du contrat de séjour ▪ Centraliser dans un répertoire commun les dossiers et le parcours résidentiel des usagers ▪ Evaluation du dossier individualisé et de son usage ▪ Individualiser les contrats de séjour pour les résidents qui vivent en couple ▪ Organiser des temps de partage et de prise de connaissance des registres d'intervention 		x 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	2. Réinsertion, suivi et sortie du dispositif	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborer une grille d'évaluation des registres et de leur complémentarité ▪ Mettre en place des bilans intermédiaires destinés à évaluer les processus de changement par rapport aux objectifs fixés ▪ Partager et objectiver cette évaluation avec l'ensemble de l'équipe ▪ Formaliser la mise en place des bilans ▪ Construire une grille d'évaluation afin d'évaluer les actions menées dans le registre du travail ou des activités d'utilité sociale ▪ Compléter la procédure d'admission par le recueil d'informations supplémentaires à définir en équipe : durée, objectifs... ▪ Réduire et uniformiser les délais de réponse aux usagers et les spécifier dans le contrat ▪ 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 ▪ Former les salariés aux repères théoriques / conceptuels et à leur intégration dans les actions 		x	x	x
		<p><u>Aider les usagers à sortir du dispositif</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 ▪ 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"> - Repérer et formaliser les conventions partenariales favorisant le relais de prise en charge (logement, social, emploi...) - Mettre en place ce partenariat dès le début de l'accompagnement et lors des évaluations intermédiaires - 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 			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"> ▪ Favoriser le parcours professionnel des usagers : <ul style="list-style-type: none"> - 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 ??) - Recenser et mobiliser les conventions qui permettraient de favoriser l'accès à l'emploi des usagers - Mobiliser les ressources internes de l'association sur le volet emploi ▪ Effectuer des bilans des capacités, des réalisations et des restrictions dans les domaines de participation sociale, à développer notamment sur Loudéac 				x
		<p>Améliorer la prise en charge thérapeutique</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mobiliser les ressources internes et externes pour développer la prévention, le dépistage et le suivi santé ▪ Evaluer les besoins réels ne trouvant pas de réponse adaptée ▪ Mobiliser les intervenants existants, les développer et les formaliser ▪ Accompagner les résidents dans l'accès aux soins sur la période d'accueil et de prise en charge des résidents ▪ Créer de nouveaux partenariats et les formaliser 				x x x x
EVALUATION DES ACTIONS MISES EN PLACE		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autoévaluation annuelle des services et des actions ▪ Mettre en place l'évaluation externe (s'appuie sur l'évaluation interne) ▪ S'appuyer sur l'évaluation interne pour la réécriture du projet de service 	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>Parentalité</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mener un travail sur la parentalité : formation collective nécessaire avant d'engager la réflexion (2011) <p>Santé</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Harmoniser l'accompagnement santé en CHRS (bilan santé n'existe que sur Clara Zetkin) <p>Veille juridique</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en place à l'échelle du pôle une veille juridique et permettre une information de tous 		x x x		
	2. Les actions nouvelles à développer	<p>Accès à la culture et aux loisirs</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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...) 			x	x