

PROJET D'ÉTABLISSEMENT

CHRS-DAUF

**Dispositif d'hébergement sur Marseille
prioritairement pour publics femmes avec enfants
et familles**

Mai 2014

SOLIHA PROVENCE
L'Estello, 1, Chemin des Grives
13 383 Marseille Cedex 13
Tél : 04.91.11.63.10
Fax : 04.91.02.92.91

SOMMAIRE

1. Histoire et Projet associatif du DAUF	3
2. Examen du périmètre de l'autorisation de création, de l'habilitation de l'Ets CHRS DAUF	4
2.1. SOLIHA et sa forte capacité de captation de logements	4
2.2. L'ARS et sa présence sur le territoire des Bouches-du-Rhône et sur Marseille	5
3. Les missions	6
3.1. Complémentarité de compétences	6
3.2. Activation/réactivation de droits pour une insertion globale	7
3.3. Atouts d'une intervention sociale qualifiée au domicile des familles	7
3.4. Bonne réactivité à plusieurs niveaux	7
4. Le public	8
5. La nature de l'offre de service et son organisation	8
5.1. Organigramme du volet immobilier et technique (SOLIHA Provence)	8
5.2. Organigramme du volet social (ARS)	8
5.3. Semaine type d'organisation de l'équipe sociale	10
5.4. Nature de l'offre de l'établissement	10
5.5. Organisation interne de l'établissement	11

1 – Histoire et Projet associatif du DAUF :

Cohérence entre les valeurs défendues par l'ARS et les principes d'intervention de l'établissement.

Origine du Dispositif

Dans le cadre national du Plan Pluriannuel Contre la Pauvreté et pour l'Inclusion Sociale (PPLCP) et du Pacte pour la Sécurité et la Cohésion sociale à Marseille, déployés depuis 2013, l'État lance un appel à projet relatif à la pérennisation et à la création de places de CHRS dans le département des Bouches-du-Rhône. Cet appel est subdivisé en 3 lots distincts :

- Lot 1 : la pérennisation de l'offre d'hébergement existante
- Lot 2 : la pérennisation de places d'hébergement d'urgence créées dans le cadre du PPLCP
- Lot 3 : la territorialisation de l'offre d'hébergement via la création de 25 places sur les territoires non Marseillais.

La présente réponse est en lien avec le Lot N° 2, car notre principale mission ces derniers mois a été d'assurer l'ouverture et la gestion d'un dispositif d'hébergement sur Marseille, prioritairement pour les publics femmes avec enfants et/ou familles ; d'abord pendant la période hivernale 2012-2013, ensuite pour la durée de l'année 2013.

La DRDJSCS souhaitait sortir de la logique de gestion saisonnière (Plan Territorial de Sortie de l'Hiver), d'où la volonté de transformer ces places d'urgence en places sous statuts CHRS.

Il s'agira essentiellement pour nous, en collaboration avec notre partenaire habituel, l'Association pour la Réadaptation Sociale, de poursuivre :

- l'hébergement en diffus sur la base de 39 logements
- les diagnostics sociaux auprès de chacun des ménages
- les orientations vers des solutions de logement intermédiaires ou autonomes des ménages accueillis.

Nous nous engageons à proposer un accompagnement social en cohérence avec le référentiel National des Prestations du dispositif « Accueil - Hébergement - Insertion », à savoir apporter une aide immédiate inconditionnelle et de proximité, une aide respectueuse des droits des personnes et favorisant leur participation, une aide globale qualifiée et adaptée.

Grâce à notre service de captation de logements et à notre réseau partenarial de bailleurs, nous sommes en capacité de maintenir le parc dédié à cette action, à savoir les 39 places d'hébergement qui existent déjà ; voire d'adapter progressivement les logements à la composition familiale des ménages accueillis, en fonction des orientations.

Sur cette mission, l'ARS aura en charge l'équipement mobilier des logements et l'accompagnement social des ménages.

Les modalités de réalisation de la mission

Le SIAO 13 est mandaté pour assurer l'animation et la régulation du dispositif de veille sociale tel que prévu par l'Article L.345-2 du CASF.

L'objectif de ces places d'hébergement d'urgence est d'assurer la prise en charge en urgence des personnes au sens de l'article 345-2-2 du CASF tout au long de l'année, conformément au PTSH (Plan Territorial de Sortie de l'Hiver). Il sera communiqué au SIAO en temps réel, les places disponibles

La mission sera réalisée dans le respect des exigences suivantes :

- communication au SIAO (et au 115), en temps réel, des places disponibles ;
- conditions d'hébergement de qualité, essentiellement dans des logements diffus ;

- accompagnement adapté, pour faire émerger un projet de vie, rendre les droits des personnes accueillies effectifs, les soutenir dans la gestion de la vie quotidienne de même que vers l'autonomie.

Le financement de cette prestation sera assuré par le biais :

- d'une convention entre l'Etat et SOLIHA (ex PACT 13) qui donnera lieu au versement d'une subvention
- d'une convention entre l'Etat et SOLIHA (ex PACT 13) qui ouvrira le droit au bénéfice de l'aide à l'Allocation pour le Logement Temporaire (ALT).

2 Examen du périmètre de l'autorisation de création, de l'habilitation de l'Ets CHRS DAUF

2.1 SOLIHA et sa forte capacité de captation des logements

SOLIHA Provence détient un parc de logements conventionnés et en gestion en priorité à Marseille et sur tout le département des Bouches-du-Rhône. Il s'agit de logements en patrimoine propre et de logements en gestion pour le compte de propriétaires privés. SOLIHA Provence est fortement impliqué dans différents réseaux de partenaires immobiliers, ce qui nous permet de mobiliser assez rapidement des logements à loyers maîtrisés.

En effet, en vertu de la loi du 25/03/09 qui introduit une vaste réforme des agréments bénéficiant aux entreprises du secteur social et solidaire, dans le but de rationaliser les agréments et les opérateurs produisant du logement social, trois agréments indispensables ont été attribués à SOLIHA Provence, reconnaissant ainsi notre organisme en qualité de Service Social d'Intérêt Général au sens de l'Union Européenne.

SOLIHA Provence est détenteur de deux cartes de gestion immobilière délivrées par la CCI Marseille Provence :

- ⇒ SOLIHA AIS Provence : 1 seule carte au nom du représentant légal - Carte professionnelle « gestion immobilière » n° CPI 1310 2016 000 007 477
- ⇒ Association SOLIHA Provence : 1 carte au nom du représentant légal et 1 attestation de collaborateur en charge de la Gestion locative sociale. L'AIS (Agence immobilière sociale) et l'intermédiation assure locative assure la prospection et la mobilisation de logements, la gestion locative comptable et technique, l'établissement du bail, perception de loyers, engagement des dépenses courantes

Sur le plan de l'ingénierie sociale, financière et technique, l'arrêté R93-2016-08-03-02 du 03/09/2016 porte agrément de SOLIHA – Solidaires pour l'Habitat au titre de l'article L365-3 du code de la construction et de l'habitation pour les activités d'ingénierie sociale, financière et technique dans les départements 04, 05, 06, 13, 83, 84.

Sur le volet de l'intermédiation locative et gestion locative sociale, l'arrêté R93-2016-08-03-03 du 03/09/2016 portant agrément de SOLIHA -Solidaires pour l'Habitat au titre de l'article L365-4 du code de la construction et de l'habitation pour les activités d'intermédiation locative et gestion locative sociale dans les départements 04, 05, 06, 13, 83.

Selon l'article 1^{er}, SOLIHA Provence est agréé pour les activités de location de logements en vue de leur sous-location ... pour la location de logements en vue de l'hébergement de personnes

défavorisées... pour les activités de gestion immobilière en tant que mandataire... et pour la gestion des résidences sociales.

Sur le volet de la maîtrise d'ouvrage, l'arrêté du 17/03/2011 portant agrément relatif à la maîtrise d'ouvrage sur le territoire des départements 13, 84, 04.

En vertu d'un arrêté préfectoral en date du 31/08/1990, SOLIHA Provence est agréé par la Préfecture des Bouches du Rhône afin de contribuer par tous moyens au logement des personnes défavorisées (Loi Besson).

Pour toutes ces raisons, SOLIHA Provence a toute légitimité et compétences pour mener à bien cette mission d'hébergement sur Marseille. SOLIHA Provence dispose par ailleurs d'une équipe dynamique chargée de la captation permanente de nouveaux logements. Grâce à cette équipe présente sur tout le territoire des Bouches du Rhône, nous sommes en capacité d'intervenir rapidement pour proposer des logements adaptés à la demande.

L'avantage de SOLIHA Provence « couteau suisse » est que lorsqu'il y a rencontre avec les bailleurs SOLIHA Provence est à même de leur proposer plusieurs solutions au regard de ses multiples compétences y compris celle de faire conventionner leur logement par l'ANAH avec ou sans travaux, ce qui implique que le loyer est conventionné, ouvre droit à APL et que la location est garantie entre 6 et 9 ans, ce qui maintient des logements de qualité à bas coût sur le marché locatif.

2.2 L'ARS et sa présence sur le territoire des Bouches du Rhône et sur Marseille

L'A.R.S. se donne comme mission d'accueillir et d'accompagner des mineurs et des jeunes majeurs en rupture familiale ou sociale et en situation d'exclusion. Elle cherche à les amener à construire et à mettre en œuvre un projet de vie, leur projet de vie. Fidèle à sa vocation de départ, l'A.R.S. s'attache à prendre en charge, sans discrimination, même les situations les plus difficiles, celles de personnes qui n'ont pas encore reçu de solution satisfaisante pour elles.

L'A.R.S. entend conserver une taille humaine propice au caractère pionnier de son action et partager avec l'ensemble du mouvement associatif les missions importantes et indispensables que les institutions en attendent.

Les valeurs qui sous-tendent l'action de l'A.R.S. sont ancrées dans l'association depuis l'origine : humanisme, adhésion à une éthique vigilante quant à la discrimination et l'exclusion, croyance en la capacité de chaque individu à être acteur de son destin, volonté de permettre aux personnes en difficulté de recouvrer identité, droits et citoyenneté, dans un cadre s'adaptant aux évolutions de la société.

L'A.R.S. accueille et accompagne environ 650 personnes par an. La population accompagnée par les établissements et services de l'A.R.S. est majoritairement (de tous temps) féminine, dont exclusivement des familles monoparentales au Centre éducatif maternel Lou Cantou et plusieurs au CHRS.

Dans le cadre de l'intervention sociale, différents objectifs sont poursuivis à l'A.R.S. pour donner sa place et son rôle à la personne ou à la famille accompagnée. Il s'agit de :

- Permettre le dialogue en continu avec les familles
- Favoriser la participation concrète dans la vie quotidienne
- Favoriser l'implication dans les choix et les orientations
- Responsabiliser les familles dans les démarches d'insertion

- Interroger l'exercice conjoint de la fonction éducative, et de la fonction parentale

Dans le cadre de la refondation du dispositif AHI (Accueil, Hébergement, Insertion) et avec la mise en œuvre de la stratégie pour le « logement d'abord », le CHRS de l'A.R.S. a pleinement investi son rôle et ses missions en tant qu'acteur et partenaire du SIAO.

Ruptures, errance, précarité et problématiques de santé, tant sur le plan psychique que physique, qualifient particulièrement les parcours des personnes accueillies au CHRS de l'A.R.S. On y observe une précarisation qui s'amplifie et qui dure pour certaines de ces personnes, ce qui les rend plus vulnérables et les marginalise davantage aux yeux du reste de la population.

Ces paramètres sont l'objet d'analyses spécifiques permettant d'adapter les projets d'accompagnement personnalisé pour favoriser et développer l'autonomie des personnes dans le cadre d'un hébergement ou d'un logement, socle structurant d'une insertion sociale et professionnelle.

L'ARS dispose d'un agrément concernant l'ingénierie sociale, financière et technique, au titre de l'article L365-3 et R365-1 §2 du code de la construction et de l'Habitation délivré le 30 décembre 2010 pour les activités d'ingénierie sociale, financière et technique, qu'elle mènera dans les départements des Bouches du Rhône.

L'ARS dispose d'un agrément concernant l'intermédiation locative et gestion locative sociale, au titre de l'article L365-4 et R365-1 §3 du code de la construction et de l'Habitation délivré le 30 décembre 2010 pour les activités d'intermédiation locative et de gestion locative sociale.

L'ARS est présente sur l'ensemble du territoire des Bouches-du-Rhône et plus particulièrement sur la Ville de Marseille. C'est une association qui veut être un observateur attentif des besoins sociaux, un lieu de réflexion et si possible de propositions concernant ces populations. Elle souhaite ainsi être un partenaire utile et efficace auprès des institutions : Etat (DRDJSCS, A.R.Santé, PJJ), Conseil Régional, Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône et Ville de Marseille, voire être une plateforme concertée avec elles.

3 Les missions

Les premières actions réalisées depuis la mise en place du dispositif et plus particulièrement sur la période de 13 mois (du 01/11/2012 au 31/12/2013), ont vite démontré s'il en était besoin, tout l'engagement et l'implication dans la lutte contre les exclusions.

3.1 Une complémentarité de compétences (logement social/accompagnement social) des deux associations au service des familles

L'action a largement dépassé la mission de « mise à l'abri ».

En effet, la grande majorité des familles, à leur arrivée sur le dispositif, étaient sans ressources et sans droits. Pour celles qui sortaient d'un hébergement en hôtel, elles ne disposaient d'aucune économie car s'il y avait des ressources de type RSA, tout était « consommé » dans le règlement des nuits et de l'alimentaire ...

Ainsi, cet « espace-temps » sur le dispositif DAUF est mis au maximum à profit pour activer ou réactiver un certain nombre de droits et d'actions (de soins, de scolarisation, de socialisation, d'insertion socio-professionnelle, ...). Les travailleuses sociales mettent immédiatement en œuvre les

démarches nécessaires avec les familles pour favoriser une mise en lien avec les dispositifs de droit commun.

Il s'avère que les familles, en partie, parce qu'elles peuvent se poser et retrouver une forme d'intimité et de sécurité, retrouvent de l'énergie et de la disponibilité psychique pour se mobiliser et agir.

3.2 Une activation/réactivation de droits pour une insertion globale

L'accès et/ou le maintien des ressources

À l'entrée, nombreuses sont les familles qui n'ont aucune ressource, du fait d'un départ rapide du domicile, ou d'une errance, ou encore d'une expulsion, d'une arrivée sur le territoire français ou parfois du fait d'un déménagement suite à une séparation (rupture de droits).

La prévention par le biais d'une meilleure protection sociale et de soins adaptés

À l'entrée, certaines familles n'ont pas de droits établis ; d'autres n'ont pas activé le renouvellement de l'accès aux droits. Pour certaines, il s'agit d'une mise à jour de statuts restants à faire (par exemple rattachement de l'enfant, en tant qu'ayant droit, à la situation de la mère). À leur sortie, la majorité des adultes ont une protection sociale rétablie. Il en est de même pour les enfants.

Au-delà des droits, les familles peuvent reprendre ou démarrer des soins avec un médecin référent. Bon nombre peuvent bénéficier d'un suivi psychologique. D'autres spécialistes sont sollicités (dentistes, kinésithérapeutes, orthophonistes, ...).

3.3 Les atouts d'une intervention sociale qualifiée au domicile des familles

L'intervention au domicile des personnes participe à la dynamique de l'implication de celles-ci. Cela réduit la distance relationnelle entre les familles et les travailleuses sociales, car ce sont les familles qui reçoivent les professionnelles dans leur environnement. Ces dernières étant, de fait, amenées à adapter leur posture, à davantage « aller vers », tout en étant garantes du cadre. Le contexte du domicile permet aussi d'évaluer concrètement des potentialités, des savoir-faire, de repérer des limites et des apprentissages éventuels à réaliser. Un important travail de « soutien à la fonction parentale » est réalisé, du fait de cette observation directe au domicile des familles.

Cette situation oblige aussi les familles à s'adapter à l'accueil des travailleuses sociales du DAUF : être prêtes à l'heure de recevoir, être en tenue adaptée, avoir préparé l'objet de l'entretien ou de la démarche à initier.

Une relation de confiance s'établit rapidement entre les familles et les professionnelles, en partie grâce à une régularité d'intervention de l'équipe sociale dans l'hébergement (au moins une fois par semaine). Cette intervention repose essentiellement sur la rencontre sur le lieu de logement des familles, avec la coréalisation d'un diagnostic, dès l'entrée, auxquelles s'adossent des priorités d'actions dans des délais courts ainsi qu'une collaboration étroite et constante avec de multiples partenaires, et enfin, dans l'accompagnement physique, si nécessaire, auprès des institutions.

3.4 Une bonne réactivité à plusieurs niveaux

Au niveau de l'insertion professionnelle

Les actions menées par l'équipe sociale constituent un véritable support pour une dynamique d'insertion professionnelle.

Au niveau de l'accès à un logement définitif

L'un des objectifs prioritaires est de permettre à la majorité des ménages de retrouver un logement autonome.

Grâce à l'accompagnement mis en place, elles investissent la recherche d'un logement, dès lors qu'elles accèdent à des revenus (y compris les prestations sociales) ou retrouvent les droits. À défaut de pouvoir accéder au logement autonome, une orientation est proposée vers un logement accompagné ou un hébergement en CHRS.

Au niveau de l'accès à la scolarisation

À l'entrée, souvent, à peine la moitié seulement des enfants sont scolarisés. À la sortie du dispositif, ils sont 90 % à être scolarisés.

4 Le public

- femmes de 18 ans ou plus, avec enfants ;
- couple avec enfants dont l'entrée est activée par le statut de la femme du couple, en rupture de logement ou d'hébergement.

La composition du ménage, sauf dérogation exceptionnelle, est constituée de 3 individus maximum, **dont la femme éligible principalement au dispositif.**

5 La nature de l'offre de service et son organisation

Le Directeur général de SOLIHA PROVENCE et le Directeur général de l'ARS sont garants de la politique générale, de la gestion globale.

Le Directeur général de SOLIHA PROVENCE assure la gestion administrative générale, la politique de captation et de mise à disposition de logements ainsi que la gestion des réparations et le lien avec les propriétaires.

Le Directeur général de l'ARS est particulièrement garant de la partie équipement meublant des hébergements et de l'expertise d'accompagnement social réalisé sur le DAUF par l'équipe de travailleuses sociales.

5.1 Organigramme du volet Immobilier et technique (SOLIHA Provence)

Direction encadrement - 1 personne (0,10 ETP)

Administration Gestion locative - 2 personnes (0,20 ETP)

Services généraux (Maintenance technique & réparations) – 2 personnes (0,20 ETP)

5.2 Organigramme du volet Social (A.R.S.)

La Coordinatrice (1 ETP)

Évalue la situation de la personne et élabore un diagnostic social - **Définit** avec la personne un projet d'accompagnement social - **Accompagne** la mise en œuvre et **évalue** les actions menées dans le cadre du projet individualisé et personnalisé - **Participe** à la mise en œuvre d'une dynamique collective - **Développe** un climat de coopération dans l'équipe en facilitant la communication entre les différents intervenants - **Participe** à l'évaluation matérielle des besoins de l'établissement -

Organise, met en place et évalue les activités de l'établissement - **Garantit** l'application des décisions prises, en lien avec le Directeur général - **Organise** le travail et gère les plannings - **Anime** les réunions de travail - **Soutient** au quotidien l'équipe, avec l'aide du Directeur général et du Siège - **Repère et régule** les dysfonctionnements, les imprévus - **Identifie** les partenaires et les dispositifs - **Mobilise** les réseaux compétents en lien avec la mission de l'établissement pour optimiser le parcours de la personne - **Développe** les partenariats privilégiés ou des conventions facilitatrices de coopération et de travail sous la responsabilité du Directeur général - **Représente** par sub-délégation, l'établissement - **Communique et valorise** le projet d'établissement - **Rend compte** de l'activité à la hiérarchie - **Fait remonter** à la hiérarchie les besoins en termes matériels, de coordination, de planning, d'appui et les difficultés recueillies auprès de l'équipe - **Assure** la circulation de l'information ascendante et descendante - **Veille** à la traçabilité des interventions

La Secrétaire (0,10 ETP)

Traite les courriers, les courriels, les dossiers et des documents (enregistrement, tri, diffusion et archivage), en repérant le degré d'importance et d'urgence - **Produit** les documents professionnels courants à l'aide des outils bureautiques dans les délais impartis - **Répond** à des courriers simples avec ou sans consignes - **Prend** des notes et rédige des comptes rendus - **Tient** les plannings d'activités de l'équipe - **Reproduit, classe et archive** des documents : courriers, notes, rapports,... - **Apporte** un appui technique aux utilisateurs sur les outils bureautiques - **Relance** les partenaires et institutions pour mettre à jour et finaliser les dossiers - **Clôture** les dossiers en respectant les délais impartis et les priorités de l'établissement - **Gère** les fournitures de l'établissement et le matériel de bureau dans le respect des procédures - **Élabore, suit** les statistiques liées à l'activité de l'établissement et **produit** les documents y afférents dans le respect des procédures et délais - **Prépare, vérifie, édite et envoie** la facturation dans les délais impartis - **Élabore** le tableau de suivi des facturations

Les Travailleuse sociales (AS, CESF – 2 ETP)

L'AS ou la CESF : **Évalue** la situation de la personne et **élabore** un diagnostic social sur les différents aspects de la vie quotidienne - **Conseille** les individus ou les groupes pour améliorer et gérer les domaines de la vie quotidienne - **Met en œuvre** des actions pour et avec les bénéficiaires au travers de l'apprentissage de techniques et d'une pédagogie - **Aide** au recensement des besoins et à la gestion d'un budget personnalisé - **Recherche** des réponses aux problèmes de la vie quotidienne - **Réalise** un accompagnement aux démarches administratives : papiers, accès au régime de droit commun, santé, scolarité, insertion professionnelle, justice, logement, ... - **Construit avec** la personne un projet individualisé dans le cadre d'un double registre (curatif et préventif) - **Conçoit et anime** des actions collectives de conseil, d'information, de formation autour des différents thèmes de la vie quotidienne : alimentation, hygiène, santé, logement, gestion des ressources, vie sociale, - **Élabore** une communication (écrite, orale, visuelle) à destination du public, des partenaires, des professionnels, de l'établissement - **Participe** à l'évaluation et au suivi d'activité de l'établissement - **Rend compte** de son activité par la production d'éléments objectifs et l'utilisation des outils informatiques - **Développe** les partenariats et les réseaux au bénéfice des personnes accueillies - **Représente** l'établissement.

Réunions

Volet social

Le fonctionnement interne repose sur plusieurs temps de travail collectif :

- * une séance d'équipe mensuelle réunissant le directeur, l'équipe et la secrétaire. Contenu : informations sur l'actualité de l'association, point général sur la file active, état du parc d'hébergement et les interventions de maintenance, difficultés rencontrées et échanges sur le CHRS DAUF.
- * une réunion d'équipe sociale hebdomadaire réunissant l'équipe sociale. Contenu : situations des familles présentes sur le dispositif, file active des orientations en cours par le 115, suivi concerté de l'état d'avancement des interventions de maintenance/réparation par l'équipe de SOLIHA et retour des informations du DG.
- * une réunion de coordination générale entre le directeur général et la coordinatrice. Contenu : transmission des informations internes, environnement institutionnel, point budgétaire, difficultés rencontrées sur le CHRS DAUF.)
- * une analyse de la pratique professionnelle mensuelle (l'équipe et l'intervenante, échanges sur les situations rencontrées qui posent questions)

Volet global

Une réunion de coordination a lieu 2 à 3 fois par an, réunissant les deux Directeurs généraux et leurs collaborateurs respectifs intervenants sur le dispositif.

5.3 Semaine type d'organisation de l'équipe sociale

Chaque intervenante sociale organise sa journée et sa semaine en fonction des rendez-vous prévus, des accompagnements à réaliser, des tâches administratives, des admissions et des sorties planifiées. Cette planification individuelle s'inscrit dans un cadre concerté et régulé au sein de l'équipe. La majorité des interventions hebdomadaires est dédiée à des actions directement auprès et avec les ménages, avec une moyenne de deux visites hebdomadaires par famille.

Tous les mercredis après-midi sont dédiés à un point en équipe : situations des familles présentes sur le dispositif, file active des orientations en cours par le 115, suivi concerté de l'état d'avancement des interventions de maintenance/réparation par l'équipe de SOLIHA, ...

Tous les jeudis après-midi, un point de coordination administrative est fait entre l'équipe sociale et la secrétaire.

5.4 Nature de l'offre de l'Établissement

Les prestations proposées au CHRS DAUF sont :

* mise à l'abri = proposition d'un hébergement meublé indépendant pour chaque ménage, dans le cadre d'un accès d'urgence. Une attention est portée à ce que le logement mis à disposition soit situé en zone urbaine accessible par moyens de transport en commun et que l'accessibilité de l'appartement soit le plus facilitée au possible pour réduire les contraintes de portages (enfants en bas âge, courses, ...)

* accueil = présentation du dispositif, remise et signature du règlement de fonctionnement et des contrats de séjour, de sous-location et d'occupation précaire. Élaboration d'un état de lieux d'entrée et remise des clés.

* aide matérielle et financière = mise à disposition d'un logement équipé et meublé, en diffus, adapté à la taille du ménage. Aide en nature pour les familles sans ressources : tickets de transport, aide financière pour accès à une laverie. Mise à disposition de la vaisselle et du linge de maison.

* accès à l'hygiène et aux soins = remise de kit d'hygiène pour les familles sans ressources.

* information = orientation et information vers les services et les partenaires concernés par la demande. Chaque famille est vue au minimum deux fois par semaine au domicile. La travailleuse sociale référente du suivi, reste joignable sur le téléphone.

* écoute/soutien, évaluer, proposer = possibilité d'un accompagnement physique pour des démarches à l'extérieur. Contacts réguliers avec d'autres travailleurs sociaux qui accompagnent la famille. Régulation des plannings concertés de démarches. Conseils et présentation des lieux, des dispositifs et des services proposés à la famille. Création d'une relation de confiance et d'un lien de réciprocité. Réassurance de la personne quant à ses capacités d'agir et aux objectifs à atteindre à court terme

* diagnostic et pistes de réponses = élaboration d'un diagnostic social et mise en place d'objectifs. Définition des moyens à mettre en œuvre dans un court terme. Entretiens individuels et hebdomadaires pour ajuster les objectifs définis, au regard des démarches faites.

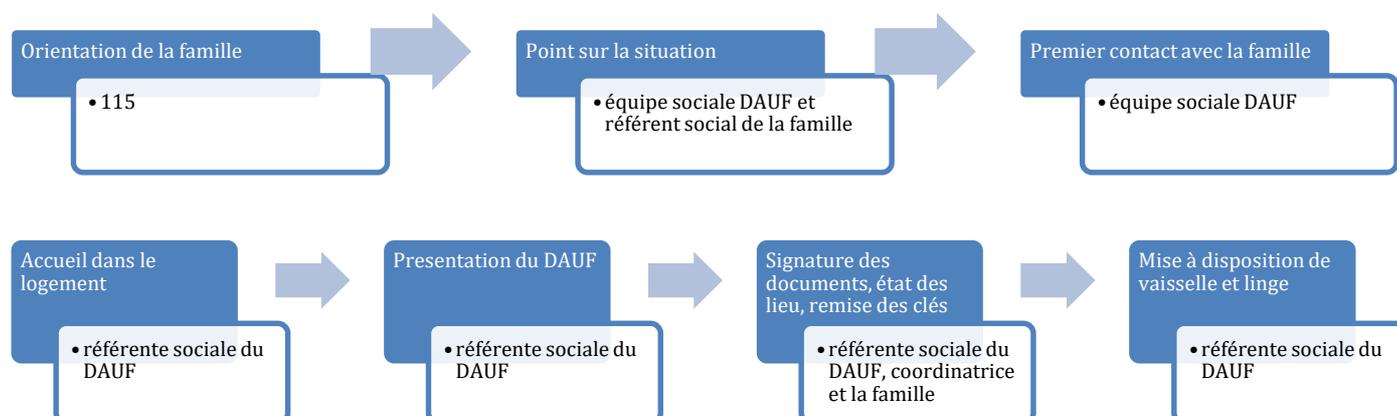
* analyse des premiers besoins = orienter vers une solution immédiate vers les partenaires concernés.

* rendre les droits effectifs, accompagner vers l'autonomie en prenant en compte la personne dans toutes ses dimensions = diagnostic partagé, soutien dans les démarches, réévaluation des objectifs, entretien individuel, entretien au domicile et en fonction des demandes. Accompagnement vers l'autonomie en informant et orientant la famille, tout en la laissant entreprendre ses démarches et/ou déplacements seule. Aide à l'ouverture ou au maintien des droits.

5.5 Organisation interne de l'Ets

(modalités d'accueil, organisation des unités de vie ou des hébergements, moyens matériel/locaux/véhicules, ...)

• Procédure d'accueil



- **Documents remis à la personne/famille**

Lors de l'admission, les personnes se verront remettre :

- un livret d'accueil
- le règlement de fonctionnement (signé par la personne)
- les contrats de séjour et d'occupation précaire (signé en double exemplaire, un pour la personne et un pour l'établissement)
- un contrat de sous-location (SOLIHA/famille hébergée - signé par la personne)
- la Charte des droits et libertés
- une fiche d'état des lieux de l'entrée (signé par la personne)
- une attestation de remise des documents co-signés

Le Livret d'accueil

Il est remis à chaque personne accueillie (et sur demande à ses proches). Son contenu présente :

- l'adresse du CHRS DAUF et les moyens d'accès.
- le nom du directeur général de l'ARS,
- l'organisation générale du CHRS DAUF, son organigramme
- les modalités d'accueil, d'accompagnement et d'hébergement,
- les principales formalités administratives d'admission et d'accompagnement,
- les garanties souscrites en matière d'assurance contractées par le CHRS DAUF ainsi que celles qui relèvent du ménage accueilli,
- les possibilités et conditions d'accueil et d'hébergement,
- les formes de participation des ménages accueillis.

Le livret d'accueil doit également préciser que :

- les données concernant la personne peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par le Règlement européen de protection des données personnelles (RGPD) ;
- le ménage accueilli a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 précitée ;
- la communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne.

Le Règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement est un document qui est destiné à définir :

- les modalités d'organisation et de fonctionnement du CHRS DAUF
- les procédures et protocoles d'accompagnement mis en œuvre par les professionnels
- les droits et les devoirs des personnes accueillies, lors du séjour

Ce règlement permet une présentation avertie du dispositif et aide les familles accueillies à élaborer un consentement éclairé relatif à leur séjour sur le CHRS DAUF.

La charte des droits et des libertés

Cette charte est affichée dans tous les logements, elle permet d'informer les familles sur leurs droits en tant que personne hébergée.

Elle comprend :

- le principe de non-discrimination
- le droit à l'information et à la prise en charge
- le principe du libre choix
- le droit à la protection
- le droit à l'autonomie

- le principe de prévention et de soutien
- le droit à l'exercice des droits civiques
- le droit à la pratique religieuse
- le respect de la dignité et de l'intimité

Le Contrat de séjour

Le Contrat de séjour est une obligation légale du CASF (L 311-4) conclue entre l'établissement et la personne accueillie. Le contrat est établi lors de l'admission et remis à la personne et il doit être signé, au plus tard, dans le mois qui suit l'admission. La participation de la personne est obligatoire sinon elle rend le document caduc.

Le contrat comprend :

- la définition avec l'usager des objectifs du séjour;
- la mention des prestations, du soutien mis en œuvre dès la signature du contrat ;
- la description des conditions de séjour ;
- les conditions de participation financière

La durée de séjour initiale est de 1 mois, puis renouvelable chaque mois.

Le Contrat d'occupation précaire

Le Contrat d'occupation précaire est une obligation légale du CASF (L 311-4) conclue entre l'établissement et la personne accueillie. Le contrat est établi lors de l'admission et remis à la personne et il doit être signé, au plus tard, dans le mois qui suit l'admission. La participation de la personne est obligatoire sinon elle rend le document caduc.

Le contrat expose :

- l'identification du ménage
- la présentation de l'association
- l'adresse du lieu d'hébergement
- les conditions financières de participation au séjour
- la durée du contrat
- les obligations réciproques

Le Contrat de sous-location

Dans le cadre du CHRS DAUF, SOLIHA est responsable de la mise à disposition des logements support de l'hébergement ainsi que de leur maintenance technique. Ainsi, le contrat de sous location est passé entre SOLIHA et la famille, permettant à SOLIHA des recettes en atténuation sous forme d'allocations logement de la CAF pour le loyer de l'appartement mis à disposition de la famille.

Le contrat comprend :

- un préambule
- l'identification des deux parties
- les objectifs du contrat
- la désignation des lieux
- les conditions d'occupation et de ressources
- montant du loyer
- obligations de SOLIHA et du sous-locataire

La Fiche d'état des lieux du logement mis à disposition

La fiche permet de recenser l'état et l'équipement mis à disposition dans l'appartement. Elle est complétée et signée lors de l'entrée de la famille et lors de sa sortie.

Une caution est versée lors de l'état des lieux et est restituée en fonction de l'état du logement à la sortie de la famille.

- **Dossier de chaque ménage**

Ce dossier comprend les différents documents présentés ci-dessus ainsi que les documents support de l'accompagnement, dont le diagnostic social.

Le Diagnostic social

Il s'agit d'un document qui renseigne l'état et l'évolution permanente de la situation globale, à partir de son entrée sur le dispositif. Établi lors du premier entretien, il permet de définir, de façon concertée avec la personne, les objectifs visés et les démarches à effectuer.

Il comprend :

- l'identification du/des travailleurs sociaux référents, préalablement en lien avec la famille
- la composition familiale (nombre, âge, sexe, lien de parenté, état civil...)
- la domiciliation administrative de la famille
- la protection sociale
- des informations relatives à l'état de santé général et d'éventuelles contre-indications
- le parcours résidentiel de la famille
- les ressources actuelles
- la situation vis-à-vis de l'emploi et de la formation
- des informations sur l'environnement familial et social

Accès au dossier

Toute personne accueillie au CHRS DAUF a accès de façon inconditionnelle à son dossier. Il peut le consulter à tout moment et à sa demande (par courrier adressé au Directeur général de l'ARS) et avoir une copie de tout document contenu dans son dossier, suivant cette procédure de demande d'accès.

Depuis janvier 2017, les éléments de situation des personnes sont enregistrés sur le logiciel PROGDIS AHI-Web, suivant les conditions fixées par la loi du 06 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces données informatisées constituent le dossier individuel de l'usager. Cette base de données, spécifiquement formatée pour l'ARS, a été validée par la CNIL suivant une déclaration de conformité à une autorisation unique, enregistrée sous le numéro 1916736 v 1, en date du 08 juin 2016.

Plus globalement, l'ARS a engagé une politique qui s'inscrit dans le cadre du règlement européen de protection des données personnelles (RGPD). Cette réforme sur la protection des données à caractère personnel poursuit 3 objectifs :

1. Renforcer les droits des personnes, notamment par la création d'un droit à la portabilité des données personnelles et de dispositions propres aux personnes mineures
2. Responsabiliser les acteurs traitant des données (responsables de traitement et sous-traitants)
3. Crédibiliser la régulation grâce à une coopération renforcée entre les autorités de protection des données, qui pourront notamment adopter des décisions communes lorsque les traitements de données seront transnationaux et des sanctions renforcées.

Chaque ménage dispose des droits d'opposition (article 26 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978), d'accès (article 34 à 38 de la loi) et de rectification (article 36 de la loi) des données le

concernant. Ainsi, il peut exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Départ de la structure :

La fin de l'accompagnement au sein de notre structure est prononcée pour les motifs suivants :

- au terme du contrat de séjour car les objectifs sont atteints ;
- à la demande du ménage ;
- par non-respect du règlement de fonctionnement ;
- suite à une absence prolongée et non prévue du logement, donc de l'accompagnement ;
- suite à un acte de dégradations caractérisées dans l'appartement ou de trouble caractérisé avec le voisinage.

Un état des lieux est réalisé à l'entrée dans l'hébergement. À la sortie, la caution sera reversée dans un délai de 2 mois en l'absence de dégradations notoires dans l'appartement.

Espaces privatifs :

Entrée dans les lieux :

Après avoir pris connaissance et signé le document de mise à disposition de l'hébergement et du présent règlement intérieur, la personne hébergée devra s'acquitter d'un **dépôt de garantie** de : 50 euros.

Le **dépôt de garantie** est restitué au plus tard dans les deux mois qui suivent l'accompagnement, à la seule condition que l'état des lieux et l'inventaire de sortie soient conformes à ceux établis à l'entrée. Toute dégradation sera à la charge du ménage concerné.

Le ménage hébergé est tenu de se conformer au Règlement Intérieur des lieux d'habitation (règlement de copropriété).

Un contrat d'assurance dégât des eaux, incendie et responsabilité civile a été souscrit pour le séjour les personnes hébergées. Il est consultable sur demande du bénéficiaire.

Participation financière

Afin de faire respecter l'article 345-1 du Code de l'action sociale et des familles¹, les services de l'Etat demande à l'ARS l'application de la participation des bénéficiaires aux frais de séjour.

En accord avec la DRDJSCS et pour tenir compte des revenus modestes des ménages du DAUF, il a été décidé de demander 1€/jour par ménage ; ce qui fait une participation forfaitaire² de :

¹ « Bénéficiaire, sur leur demande, de l'aide sociale pour être accueillies dans des centres d'hébergement et de réinsertion sociale publics ou privés les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale. Les étrangers s'étant vu reconnaître la qualité de réfugié ou accorder le bénéfice de la protection subsidiaire en application du livre VII du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile peuvent être accueillis dans des centres d'hébergement et de réinsertion sociale dénommés " centres provisoires d'hébergement " ».

Les centres d'hébergement et de réinsertion sociale, dont les conditions de fonctionnement et de financement sont prévues par voie réglementaire, assurent tout ou partie des missions définies au 8° du I de l'article L. 312-1, en vue de faire accéder les personnes qu'ils prennent en charge à l'autonomie sociale.

*Ce règlement précise, d'une part, les modalités selon lesquelles **les personnes accueillies participent à proportion de leurs ressources à leurs frais d'hébergement et d'entretien** et, d'autre part, les conditions dans lesquelles elles perçoivent la rémunération mentionnée à l'article L. 241-12 du code de la sécurité sociale lorsqu'elles prennent part aux activités d'insertion professionnelle prévues à l'alinéa précédent. »*

² Indemnité d'occupation locative (IOL)

- 30€ pour les mois à 30 jours
- et 31€ pour les mois à 31 jours

Les séjours de moins d'un mois donneront lieu à une participation équivalente au nombre de jours de la durée du séjour.

Cette participation forfaitaire devra être payée, au plus tard, le 05 de chaque mois. Le bordereau d'IOL est un justificatif écrit attestant du paiement de la participation mensuelle de la famille accueillie. Il est réalisé en 3 exemplaires : un pour la famille, un pour la travailleuse sociale et un pour le service de comptabilité.

Fonctionnement au sein de l'hébergement

Aucune transformation ne peut être apportée aux hébergements, à l'installation électrique, aux peintures ou au mobilier sans l'accord formel de l'établissement. Tout apport de mobilier supplémentaire est interdit. Chaque hébergement est meublé et équipé.

Toute défectuosité ou dégradation doit être signalée dans les plus brefs délais, à tout professionnel du CHRS DAUF.

Chaque ménage hébergé est responsable de la propreté et de l'hygiène de son logement.

Une participation financière à la facture d'énergie, en cas de consommation abusive, sera demandée au ménage de l'hébergement.

Courrier

Dans le cadre d'une domiciliation administrative, les ménages hébergés peuvent recevoir leur courrier au siège de l'A.R.S. : 6 rue des Fabres – 13001 MARSEILLE. Ce courrier est alors ramené et distribué aux destinataires.

Visites

La présence de visiteurs est autorisée dans les lieux d'hébergement sauf règlement contraire.

Durant la visite, le ménage hébergé est responsable de l'accueil de ses visiteurs. Ces derniers, tout comme le bénéficiaire, doivent respecter la tranquillité du voisinage.

L'hébergement est à occupation strictement personnelle du ménage ; il ne peut ni héberger, ni sous louer, ni prêter le logement, sous peine de sanction.

Absences

Sauf situation exceptionnelle, préalablement et formellement discutée entre le bénéficiaire et l'équipe sociale du DAUF, une absence de l'hébergement de plus de 8 jours en continue mettra fin à la prise en charge.

Véhicule de l'établissement

En cas de besoin, un emprunt est fait auprès des autres établissements et services de l'ARS, pour un véhicule à usage professionnel.

Fonctionnement général

Organisation des unités de vie ou d'hébergement

Suivant la logique de l'hébergement d'urgence, l'appartement permet de mettre à l'abri des familles de petite composition sans que ce soit une superficie qui induise une inscription sur

du long terme. Le choix a été fait de ne pas proposer de grands espaces de rangement ou de stockage. Les notions de transitoire et provisoire sont ainsi inscrites dans les modalités d'accueil et dans l'espace d'hébergement.

Par ailleurs, le choix fait par SOLIHA Provence et l'ARS de retenir des appartements de petite taille (studio, T1, T2) correspond à la moyenne des compositions familiales du cahiers des charges initial : une femme avec au maximum deux enfants ou un couple avec un enfant.

Concernant les captations de logements mis à disposition par SOLIHA Provence, la localisation des hébergements sur un périmètre maîtrisé (quelques arrondissements centraux de Marseille) permet à l'équipe sociale de l'ARS de garantir l'effectivité des visites à domicile, d'assurer les possibilités d'accompagnement physique ainsi que de proposer l'intensité des suivis requis.

Même s'il est provisoire et dans le cadre de l'urgence, l'hébergement en appartement offre une stabilité, une sécurité et une intimité supérieures aux situations en chambres d'hôtel dont les dispositifs d'urgence sont généralement coutumiers. La famille se voit proposer des conditions d'autonomie quotidienne et n'a pas à subir les contraintes logistiques d'un hôtel ou d'un foyer (horaires, ménages, ...). Les hébergements individualisés du DAUF permettent aux familles d'accéder aux commodités d'un appartement, à savoir, les sanitaires indépendants, l'électroménager qui permet de conserver des aliments et de cuisiner des plats chauds et équilibrés. La famille n'est pas contrainte de manger à l'extérieur et, de ce fait, de maîtriser son budget alimentaire. Ainsi installées et rassurées, les familles accompagnées au DAUF démontrent leur aptitude à se mobiliser (malgré les multiples difficultés rencontrées) et leurs potentialités à réaliser des démarches, dans des délais courts. Elles sont généralement respectueuses du cadre d'hébergement et du voisinage.

Le schéma de l'urgence sociale favorise un turn-over important sur les hébergements. Ainsi, par respect des normes d'hygiène et de sécurité, est fait le choix d'équipement en mobilier par l'ARS et l'interdiction d'apport de meubles par les familles.

Le lavage du linge se fait dans des laveries proches des hébergements. Cela répond à la fois aux besoins des familles ainsi qu'à l'adaptation à la taille des logements.

Plusieurs motifs expliquent que les familles n'ont pas connaissance et n'ont pas accès aux bureaux des professionnelles :

- les modalités de l'urgence sociale reposent sur un flux d'accueil important (93 places), une fluidité de la file active (rotation continue sur les places) pour lesquelles il n'apparaît pas judicieux de dédier un espace d'accueil unique
- la nécessité pour les travailleuses sociales d'avoir un lieu de travail administratif serein et non perturbé par des sollicitations multiples, tout en planifiant des interventions soutenues auprès des familles
- l'impérieuse nécessité de garantir la sécurité des travailleuses sociales, au regard des conditions de frustrations, de tension et de conflits que peuvent nourrir les dispositifs d'urgence ; une « sanctuarisation » des bureaux est un choix de l'ARS

Modalités de demande d'intervention technique : Tous les problèmes nécessitant une intervention technique ou de maintenance dans les appartements, sont recensés et transmis par mail au cadre technique de SOLIHA, une fois par semaine.

PARTENARIATS

Partenariats institutionnels	Formalisation	Objet
DRDJSCS/DDD	Conventionné	Agrément, contrôle de l'établissement / Tarification
Partenariats opérationnels	Formalisation	Objet
ADOMA	Non conventionné	Mise à disposition de place en fonction des disponibilités
Associations d'aide alimentaire	Non Conventionné	Orientation des familles pour un soutien alimentaire
Bailleurs sociaux	Conventionné	Positionnement des familles sur les logements
CADE	Non conventionné	Régularisation, orientation et information de la situation administrative
CAF	Conventionné (CAF Partenaires)	Ouverture et maintien des droits Demande d'ALT Demande de FSL
CCAS	Non conventionné	Domiciliation
Centres maternels	Non conventionné	Positionnement des familles
CHRS (autres)	Non conventionné	Hébergement durable
CMP / CMPP	Non conventionné	Suivi santé et suivi psychologique
CPAM	Non conventionné	Ouverture et maintien des droits santé
Écoles	Non conventionné	Demande et suivi de la scolarisation
EMMAUS	Non conventionné	Demande d'aide pour les meubles de première nécessité
Mairies	Non conventionné	Inscriptions des enfants à l'école, demande de documents administratifs ...
MDPH	Non conventionné	Constitution des dossiers de reconnaissance du handicap, demande d'aides,
MDS	Non conventionné	Orientation, accompagnement et suivi des familles, aides financières, positionnement sur SIAO et logement, Protection de l'enfance (IP-AEMO)
OFII / OFPRA	Non conventionné	Information
PMI	Non conventionné	Suivi santé des enfants
RTM	Non conventionné	Ticket de transport
SOS femmes	Non conventionné	Orientation, accompagnement et suivi des familles. Proposition d'hébergement en CHRS

- Politique de Bienveillance

Une Charte de Bienveillance³ a été élaborée et engagée comme référence des pratiques d'accueil et d'accompagnement des personnes confiées à l'ARS.

Cette Charte est affichée dans chaque hébergement du CHRS DAUF et portée à la connaissance de chaque ménage. Cette Charte est opposable à toute pratique qui s'en écarterait.

La participation des usagers.

CVS transversal à l'ARS

Le CVS transversal à l'ensemble de l'association est une instance consultative. Il donne son avis et fait des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement des établissements et services de l'ARS :

³ Cf. Annexes

- Le fonctionnement des établissements et services, notamment sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités... ;
- Les projets de travaux et d'équipements ;
- La nature et le prix des services rendus ;
- L'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture ;
- L'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre personnes accueillies.

Chaque structure (établissement ou service) envoie des représentants au CVS transversal (élus ou cooptés parmi les personnes accueillies). Le Bureau du CVS transversal est exclusivement constitué par les représentants des personnes accueillies.

Le CHRS DAUF présente plusieurs difficultés à ce sujet :

- la durée moyenne de séjour ne facilite par l'intégration d'une instance durable comme le CVS
- les ménages accueillis sur le DAUF sont rarement disponibles pour des réunions, en même temps que se posent les problèmes de garde d'enfant

D'autres modalités de participation seront proposées : enquêtes de satisfaction, fiche d'évaluation du service rendu, boîte à idées, ...

Le CVS transversal sera destinataire de ces avis émis par les ménages accueillis sur le DAUF et publiera les réponses apportées à ces questions.

Le CVS transversal est obligatoirement consulté sur l'élaboration ou la modification du règlement de fonctionnement et du projet des établissements et services de l'ARS. Les avis et propositions du CVS transversal sont transmis, après adoption par ses membres, au Conseil d'Administration, à la Direction Générale, aux cadres hiérarchiques de l'ARS. Le CVS doit être informé de la suite à donner aux avis et propositions qu'il a émis.

Sécurisation de l'établissement et gestion d'incident grave

a) Sécurisation de l'établissement

Les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) sont par nature des espaces ouverts au public, ils accueillent en permanence des usagers et leurs proches. Comme tous les organismes recevant du public, l'établissement CHRS DAUF peut se trouver confronté à toutes les formes de violence que connaît notre société.

La loi exige aux responsables d'ESSMS de rechercher les moyens d'assurer dans leur enceinte la sécurité des personnes et des biens. Cet impératif concerne aussi bien les résidents/usagers, que les visiteurs, les intervenants extérieurs ou les personnels. Ces derniers peuvent en effet également se trouver confrontés à une agression, quelle qu'en soit sa gravité et son origine (responsabilité du chef d'établissement et de l'employeur art. L. 4121-1 et L. 4121-2 du code de travail).

De plus, le contexte de menace terroriste et les récents attentats imposent une vigilance accrue et nécessitent d'assurer, sur l'ensemble du territoire, la mise en œuvre effective de mesures particulières de sûreté au sein des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

L'article R.311-35 du CASF dispose que le règlement de fonctionnement des ESSMS prévu à l'article L. 311-7 du CASF, «*précise les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens et prévoit les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles*».

Dans ce cadre, tenant compte de ses spécificités, avec le concours des services du Siège et de la direction générale, l'établissement CHRS DAUF devra élaborer une fiche de sécurité qui sera annexée au règlement de fonctionnement.

Conformément à l'article L. 311-7 CASF, ce document sera présenté au Conseil de Vie Sociale.

Pour élaborer cette fiche de sécurité, l'établissement CHRS DAUF s'appuiera sur les guides référencés réalisés à cet effet.

La fiche de sécurité s'appuiera sur une analyse de risques identifiant les principaux éléments de vulnérabilité. Elle comprendra deux parties distinctes :

- une partie générale, comprenant les mesures globales de sécurisation liées à la protection de l'établissement dans la durée et intégrant les mesures du plan Vigipirate ;
- une partie « gestion de crise », traitant des mesures particulières et immédiates de sécurité à mettre en œuvre notamment en cas de survenance d'un attentat au niveau local et de risques potentiels de sur-attentat.

La fiche de sécurité sera révisée annuellement.

En lien avec les services spécialisés concernés, des exercices annuels seront mis en œuvre, afin de tester le dispositif de sécurité, et de s'assurer de son appropriation par le personnel de l'établissement.

L'établissement n'est pas responsable du vol des objets ou effets personnels tant dans les locaux d'accueil que dans les lieux d'hébergement. Les personnes accueillies doivent prendre une garantie d'assurances couvrant leur responsabilité civile.

Les consommations de drogue, d'alcool, la possession d'armes et les comportements dangereux sont strictement interdits et sanctionnés.

Le ménage accueilli s'engage à respecter les décisions et les notes de service. Il est tenu de prendre connaissance et de se conformer aux consignes de sécurité affichées dans les lieux d'accueils et de résidence.

b) Procédure d'urgence en cas d'incident grave

Un incident grave est un événement d'apparition soudaine et brutale, affectant au moins une personne (usager ou professionnel ou tiers présent) et empêchant ou perturbant fortement le fonctionnement normal de la structure. Il doit exister une lésion corporelle ou psychique, quelle que soit son importance.

La procédure à suivre par tout professionnel présent est la suivante :

1- Mettre en sécurité physiquement (hors les murs si le danger est toujours existant) les personnes victimes et/ou témoins

2- Protéger les personnes hébergées et le personnel de l'ARS par une mise en sécurité physique si cela est nécessaire

- 3- Alerter les autorités compétentes pour les faire intervenir (pompiers, police, ...)
- 4- Alerter le cadre concerné (à défaut tout cadre d'astreinte) ainsi que le Directeur Général (à défaut tout cadre du Siège)
- 5- Renseigner⁴ la fiche signalétique d'incident DG-IP003 (à envoyer au Siège) et la déclaration d'Accident du Travail (à envoyer au Service RH)
- 6- Mettre⁵ en place une cellule psychologique (individuelle) pour les usagers victimes ou témoins : assurée par le psychologue du service qui connaît et suit les jeunes
- 7- Mettre⁶ en place une cellule psychologique individuelle pour les salariés victimes ou témoins : assurée par un psychologue extérieur, en cabinet
- 8- Mettre⁷ en place une cellule psychologique de groupe pour les autres usagers en lien direct ou pas avec l'incident grave, assurée par un psychologue extérieur à l'établissement. Le lieu : dans l'enceinte de l'établissement
- 9- Mettre⁸ en place une cellule psychologique de groupe pour les autres salariés : assurée par le psychologue qui pratique les APP dans l'enceinte de l'établissement. Le lieu : dans l'enceinte de l'établissement
- 10- Le chef de service doit accueillir les retours des psychologues intervenants et faire un rapport au Directeur Général via le Service Ressources Humaines afin d'assurer le suivi de certains professionnels ou de groupe dont le trauma ou le choc n'est pas nécessairement visible

Évaluation interne

En 2009, l'ANESM a publié une recommandation de bonnes pratiques professionnelles sur la conduite de l'évaluation interne. Elle s'est inscrite dans la continuité des travaux du Conseil National de l'Évaluation Sociale et Médico-Sociale (CNESMS). Elle constitue un texte cadre pour l'ensemble des établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'art. L. 312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) et présente des critères généraux communs à toutes ces organisations.

Sur la base de ces recommandations, il conviendra de suivre la méthodologie proposée, à savoir :

- 1- Présenter la démarche d'évaluation interne du CHRS DAUF,
- 2- Organiser et planifier cette démarche,
- 3- Conduire la démarche d'évaluation interne,
- 4- Inscire cette démarche dans une dynamique collective et participative.

Dans la continuité de la recommandation publiée en 2009, il est proposé de « structurer l'évaluation à partir d'un questionnaire centré, dans un premier temps, sur les usagers (...) ce qui permet de décliner de manière détaillée l'ensemble des objectifs communs de l'accompagnement tels que définis dans la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 et dont les principaux critères d'appréciation sont énoncés dans le décret d'application du 15 mars 2007 ».

⁴ Cette action relève d'une mise en œuvre par un cadre

⁵ *idem*

⁶ *idem*

⁷ *idem*

⁸ *idem*

Ces objectifs relèvent de :

- la promotion de l'autonomie et de l'insertion sociale des personnes ;
- la personnalisation de leur accompagnement ;
- l'exercice des droits et libertés des personnes accueillies dans les établissements/services ;
- la protection des personnes et la prévention des facteurs de risques ;

Ces informations permettent dans un second temps d'apprécier :

- l'insertion et l'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement ;
- l'intégration des différentes ressources internes et externes ;
- son organisation interne, ses ressources humaines et financières, son système d'information.

Évaluation externe

Principe : le décret n°2010-1319 du 3 novembre 2010 codifié à l'article D. 312-205 du CASF prévoit que les ESSMS doivent procéder à deux évaluations externes entre la date d'autorisation et son renouvellement : la première, au plus tard 7 ans après la date de l'autorisation et la seconde, au plus tard deux ans avant son renouvellement.

Même si une telle évaluation n'est prévue que pour 2021, le CHRS DAUF s'appuiera sur les recommandations de bonnes pratiques et la réglementation pour préparer aux mieux cette démarche.

Dans son quotidien, l'équipe du CHRS DAUF restera vigilante quant au respect de ces textes et de ses pratiques afin de maintenir un niveau de qualité dans l'accueil et l'accompagnement social global des ménages.