

# **PROJET DE SERVICE HEBERGEMENT 2024 - 2028**



## **CENTRES D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE BETTING-FORBACH-SARREGUEMINES**

**Au service des personnes hébergées et des plus vulnérables**

## AVANT PROPOS

Le service hébergement de l'UDAF de la Moselle compte trois Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS). Ces structures jouent un rôle essentiel dans l'accompagnement des personnes en situation de précarité, en leur offrant un cadre stable et un accompagnement social adapté. Depuis plusieurs années, les politiques publiques d'hébergement et d'insertion ont évolué, mettant l'accent sur la nécessité d'harmoniser les pratiques et d'améliorer la coordination entre les structures.

Au sein de l'UDAF, la tendance a longtemps été à l'autonomie des CHRS, chaque établissement développant ses propres pratiques et modalités d'intervention. Toutefois, il apparaît aujourd'hui primordial de créer des bases communes afin d'uniformiser les fonctionnements et de garantir une meilleure cohérence dans l'accompagnement des publics accueillis. Cette évolution vise non seulement à renforcer la qualité du service rendu, mais aussi à offrir aux salariés des repères communs, facilitant ainsi leur intégration et leur montée en compétences. À terme, cette harmonisation pourrait également permettre de favoriser la mobilité des salariés entre les structures, facilitant ainsi les remplacements et la mise en place de passerelles professionnelles.

L'approche des évaluations a été un levier important dans cette dynamique. Elle a permis de recentrer les réflexions, d'effectuer un état des lieux précis des pratiques actuelles et de mettre en lumière les axes d'amélioration nécessaires pour répondre aux exigences de la Haute Autorité de Santé (HAS) en matière d'accompagnement social et médico-social. Ce travail a ainsi ouvert la voie à une évolution structurée et cohérente de nos CHRS.

Dans cette dynamique, l'UDAF affirme son engagement dans une démarche structurée d'amélioration continue. L'objectif est d'assurer un accompagnement de qualité en prenant en compte les retours et attentes des personnes accompagnées ainsi que l'expertise des professionnels. En favorisant une approche collaborative et en renforçant l'organisation de nos services, nous visons à développer une offre d'hébergement et d'accompagnement plus cohérente, efficace et en adéquation avec les défis sociaux actuels.

## METHODE D'ELABORATION ET DE REVISION DU PROJET DE SERVICE

L'UDAF est gestionnaire de trois CHRS :

- **Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de Sarreguemines** est géré par l'UDAF depuis 2002 pour accueillir des personnes privées de logement ou en voie de l'être, qu'il s'agisse de femmes ou d'hommes seuls, de couples, avec ou sans enfants. Toutefois, le Centre d'Hébergement existe depuis 1969. Les hébergements proposés sont soit collectifs, soit dans des logements en éclaté, mis à disposition par des bailleurs sociaux, à proximité de Sarreguemines.  
En 2016, le CHRS collectif a été transféré dans un nouveau bâtiment situé rue Casal à Sarreguemines, conçu pour être un bâtiment basse consommation respectant la réglementation thermique en vigueur.
- **Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de Betting**, auparavant connu sous le nom d'Association Horizon, a intégré l'UDAF de la Moselle en juillet 2020, suite à une fusion-absorption. Cette fusion avait pour objectif de renforcer les actions d'accompagnement et de favoriser l'insertion sociale sur le territoire. Depuis, sous la gestion de l'UDAF, le CHRS de Betting continue de jouer un rôle essentiel en soutenant les familles et les personnes en situation de précarité, afin de les aider à retrouver leur autonomie et leur place dans la société.
- **Le Centre d'hébergement et de réinsertion sociale éclaté de Forbach** accueille depuis le 1<sup>er</sup> juin 1985 des ménages avec enfants, privés de logement et rencontrant des difficultés socio-éducatives.  
Cette structure fonctionne sous une forme éclatée, disposant de plusieurs appartements répartis dans la région de la Moselle-Est, notamment à Forbach, Creutzwald, Stiring-Wendel, Betting et Freyming-Merlebach. Ces logements, équipés et meublés, offrent aux familles des conditions de vie satisfaisantes dès leur admission.  
L'objectif du service est d'accompagner chaque famille pour élaborer et faire aboutir un projet personnalisé permettant de résoudre les difficultés rencontrées et d'accéder en fin de prise en charge à un relogement autonome.  
Longtemps désignée sous le nom de CHE (Centre d'Hébergement Éclaté), l'établissement reprend aujourd'hui l'appellation CHRS afin de réaffirmer son rôle essentiel et de le positionner au même niveau que les autres structures. Cette évolution permet de conserver le sens premier de sa mission tout en assurant une meilleure cohérence au sein du dispositif d'hébergement et de réinsertion.

En raison de l'histoire et des spécificités propres à chaque structure, il est essentiel d'uniformiser les modalités d'accueil afin d'assurer une cohérence dans l'accompagnement des personnes hébergées. Tous les types d'accueil doivent être cohérents d'un établissement à l'autre. Cette harmonisation permettra de formaliser un véritable parcours pour la personne accueillie, en garantissant une continuité et une équité dans la prise en charge, quel que soit le CHRS concerné. Elle facilitera également le travail des équipes en instaurant des repères communs et des pratiques partagées.

Avant de pouvoir initialiser la phase d'élaboration du projet d'établissement, dans le cadre de la contractualisation du CPOM et de la préparation de l'évaluation, un diagnostic et des groupes de travail ont été organisés. Ils ont permis de travailler sur un état des lieux qualitatif du fonctionnement actuel des CHRS ainsi que sur les moyens et les outils existants, afin de pouvoir faire émerger les points positifs et les points à améliorer, véritable préalable au travail projectif.

L'analyse SWOT a permis d'identifier les forces, faiblesses, opportunités et menaces qui entourent notre activité. A l'issue de ces analyses interne et externe, la matrice SWOT a synthétisé les résultats du diagnostic stratégique.

Les informations recensées nous permettent ainsi de définir les actions prioritaires pour définir les objectifs.

Afin de permettre d'élaborer en toute transparence le projet d'établissement des structures d'hébergement et de santé de l'UDAF, nous avons souhaité le faire dans la même temporalité que celles des auto-évaluations, de l'évaluation et des groupes de travail qui leur sont dédiés.

Les thèmes proposés pour ces groupes de travail en lien avec le projet de service sont les suivants :

- Thème n° 1 : Amélioration et mutualisation des modalités d'accompagnement des personnes hébergées. Ce thème touche essentiellement le cœur de métier qu'est l'accompagnement. La transversalité des compétences du personnel sur ce thème permet d'élargir la faculté de réflexion et d'élaboration du groupe de travail dans de nouvelles stratégies d'accompagnement.

- Thème n° 2 : Développement de la structure et des partenariats. Ce thème est en lien direct avec le CPOM des établissements. Il est en effet nécessaire pour pérenniser la structure, la développer, notamment par le biais d'ouverture de nouvelles places et par la recherche de nouveaux partenaires.

- Thème n° 3 : Bien-être au travail. Un accompagnement de qualité passe nécessairement par le bien-être sur leur lieu de travail des personnes qui accompagnent. Dans cette optique, ce groupe de travail réfléchit à la mise en œuvre de nouvelles actions destinées à améliorer le bien-être au travail, lesquelles constitueront également un véritable enjeu de cohésion.

- Thème n° 4 : Amélioration des conditions d'hébergement. Les conditions d'hébergement sont en constante évolution, entre les appartements dans le parc du CHRS depuis maintenant plusieurs années et ceux qui entrent au fur et à mesure des ouvertures de places en urgence. Des améliorations peuvent être apportées dans les logements pour offrir aux personnes accueillies une qualité d'hébergement en adéquation avec nos missions d'accompagnement. Ici encore, la transversalité des compétences de chacun sur ce thème permettra d'élargir la faculté de réflexion du groupe de travail dédié à cette thématique.

## TABLE DES MATIERES

### I. CE QUE NOUS SOMMES

<b>CONSTRUCTION ET REPERES .....</b>	<b>8</b>
A. L'UDAF DE LA MOSELLE : CARTE D'IDENTITE .....	8
B. L'UDAF : SON ORGANISATION, SON PROJET, SES VALEURS.....	9
C. LE POLE INCLUSION .....	12
D. LE PARTENARIAT ET LE TRAVAIL EN RESEAU DU PÔLE INCLUSION / SERVICE HEBERGEMENT .....	14
<b>CADRE LEGAL DU SERVICE HEBERGEMENT ET LES MISSIONS DES CHRS .....</b>	<b>15</b>
A. LE CADRE LEGAL.....	15
B. LE CADRE REGLEMENTAIRE : LE SCHEMA NATIONAL, REGIONAL ET DEPARTEMENTAL DE L'ACCUEIL, DE L'HEBERGEMENT ET DE L'INSERTION .....	16
C. LES MISSIONS DES CHRS.....	19
<b>LES PERSONNES ACCOMPAGNEES AU CŒUR DE NOTRE DISPOSITIF .....</b>	<b>20</b>
A. LE PUBLIC ACCUEILLI AU SEIN DES CHRS.....	20
B. LES BESOINS REPERES.....	20
C. LA PERSONNE HEBERGEE AU CENTRE DU DISPOSITIF .....	22
D. EXPRESSION ET PARTICIPATION DES PERSONNES HEBERGEES.....	23
E. MISE EN ŒUVRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE.....	25

### II. COMMENT NOUS SOMMES

<b>1. LE SERVICE ET SES PROFESSIONNELS .....</b>	<b>30</b>
A. L'ORGANISATION DU SERVICE .....	30
B. LES PROFESSIONNELS DU SERVICE : UN TRAVAIL EN EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE.....	34
C. LE TRAVAIL AVEC LES SERVICES SUPPORTS DE L'UDAF ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	37
D. LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES .....	38
<b>2. LES MOYENS .....</b>	<b>40</b>
A. UN LOGICIEL METIER : LE DOSSIER UNIQUE .....	40
B. LE LOGICIEL DE GESTION LOCATIVE .....	41
C. LES EQUIPEMENTS INFORMATIQUES, TELEPHONIQUES ET LE NOMADISME.....	41
D. DES VEHICULES DE SERVICE.....	41
<b>3. L'ORGANISATION DE TRAVAIL : .....</b>	<b>42</b>
A. LES REUNIONS.....	42
B. LES TEMPS D'ÉCHANGE DE SITUATIONS COMPLEXES .....	43
<b>4. ORGANISATION DE LA PRISE EN CHARGE .....</b>	<b>43</b>
A. L'ORIENTATION DU PUBLIC EN FONCTION DES DISPOSITIFS .....	43
B. ELABORATION DU DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE .....	44
C. ELABORATION D'UN PROJET PERSONNALISE.....	44
D. L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL ET COLLECTIF PROPOSE .....	45
E. LA FIN DE PRISE EN CHARGE.....	47
<b>5. LA DEMARCHE QUALITE ET GESTION DES RISQUES.....</b>	<b>49</b>
A. LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE ET DE LA GESTION DES RISQUES.....	49
B. AUTO-EVALUATION.....	49
C. EVALUATION .....	50
<b>6. PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE ET PREVENTION DES MALTRAITANCES.....</b>	<b>52</b>


A.	LA BIENTRAITANCE, LA PLACE DES PERSONNES ACCOMPAGNEES ET LE RESPECT DE LEURS DROITS FONDAMENTAUX.....	52
B.	LA DEMARCHE INTERNE DE PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE.....	53
C.	La DEMARCHE INTERNE DE PREVENTION DES MALTRAITANCES.....	54

### **III. NOTRE PLAN D' ACTIONS 2024 - 2028**

# I. CE QUE NOUS SOMMES

Un service reconnu et implanté sur le territoire mosellan au profit des personnes défavorisées.

## A. L'UDAF DE LA MOSELLE : CARTE D'IDENTITE

	
Numéro FINESS de l'association	570010991
Siège social	rue Royal Canadian Air Force –BP 15179 - ARS LAQUENEXY -57075 METZ CEDEX 03
Numéro de standard	03.87.52.30.30
Site web	<a href="http://www.UDAF57.fr">www.UDAF57.fr</a>
Président	Vincent MOREL
Directeur Général	François MENAUCOURT

Créée en 1945, l'UDAF de la Moselle bénéficie de prérogatives d'utilité publique, tire son existence de l'ordonnance du 3 mars 1945 et fonde sa légitimité :

- Sur ses 57 associations familiales adhérentes.
- Sur ses services d'intérêt familial répondant aux enjeux de la Protection juridique des majeurs, de l'hébergement et du logement, de l'insertion sociale et professionnelle, de la protection de l'enfance et de l'aide à l'autonomie administrative et budgétaire, et dont le nombre en font l'une des UDAF les plus développées de France.

Ses missions : article L211-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles



Gère tout service d'intérêt **familial**



Donne son avis aux pouvoirs publics dans l'intérêt des **familles**



Représente les **familles** auprès des pouvoirs publics



Peut agir en justice dans l'intérêt des **familles**

Chaque année, ce sont plus de 10 000 personnes que l'UDAF de la Moselle accompagne, principalement sur prescription et financement de l'Etat, du Conseil Départemental de la Moselle et de l'Agence Régionale de Santé.



## B. L'UDAF : SON ORGANISATION, SON PROJET, SES VALEURS

L'UDAF compte plus de 300 salariés qui interviennent en proximité des personnes accompagnées sur différentes missions, au sein d'une quinzaine d'unités territoriales sur tout le département de la Moselle.

### L'implantation des services de l'UDAF en Moselle



**AEB**, Action éducative budgétaire -**AESF**, Accompagnement en économie sociale et familiale -**AGAD** Accompagnement global à domicile -**AGR**, Accompagnement global renforcé -**ASLL**, Accompagnement social lié au logement -**ASPP**, Accompagnement social et protection des personnes - **ASVP**, Accompagnement social à visée professionnelle -**AVDL**, Accompagnement vers et dans le logement -**CECAP**, Centre d'étude et de conseil pour l'accès à la propriété -**CHE**, Centre d'hébergement éclaté -**CHRS** Centre d'hébergement et de réinsertion sociale - **IML**, Intermédiation locative -**MAJ**, Mesures d'accompagnement judiciaire -**MASP**, Mesures d'accompagnement social personnalisé -**MJAGBF**, Mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial -**MJPM**, Mandataire judiciaire à la protection des majeurs -**PCB**, Point conseil budget.

# L'organigramme de l'UDAF



- MJPM : Mesures Judiciaires de Protection des Majeurs
- MJAGBF : Mesures Judiciaires d' Aide à la Gestion du Budget Familial
- MAJ : Mesures d' Accompagnement Judiciaire
- AESF : Accompagnement en Économie Sociale et Familiale
- MASP : Mesures d' Accompagnement Social Personnalisés
- AEB : Action Éducative Budgétaire
- PCB : Point Conseil budget
- CECAP : Centre d' étude pour l' accession à la propriété
- CHRS : Centre d' Hébergement et de Réinsertion Sociale

**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Vincent MOREL Président

**Directeur général**  
François MENAUCOURT

**Mission Institutionnelle**  
Alain JACQ

**Secrétaire général**  
Alain JACQ

## Pôle Accompagnement Social et Protection des Personnes

Direction - Estelle LADAME

**Directions Adjointes :**  
Evelyne REINERT  
Référénte qualité et contrôle interne, référénte logiciel métier  
Laëtitia BREGGER GUICHARD  
Sites : Mercy, Metz Queuleu unités sociale et juridique, Thionville  
Bastien ROUSSEAU  
Sites : Metz Queuleu unité établissement, Saint-Avold, Forbach, Sarrebourg

COMPTABILITE DES PERSONNES PROTEGEES Carole CORDIER	MERCY	Marie Pierre BOUCHENOT MJAGBF - MASP - AESF- PCB AEB CECAP MICROCREDIT	UNITE JURIDIQUE Anne-Marie EGLOFF
	METZ-QUEULEU	Claire BERTHIER (unité sociale) Isabelle VALENTIN (unité sociale) Brice AUJARD (unité établissement) MJPM / MAJ	
	THIONVILLE	Jérôme NICOLI MJPM unité établissement MJPM unité sociale MJAGBF - MASP - AESF - MAJ	
	SAINT-AVOLD	Marie BORRACCIA MJPM - MAJ - MJAGBF - MASP - AESF MJPM unité établissement PCB AEB CECAP MICROCREDIT	
	FORBACH	Emmanuelle PLANQUART MJAGBF - MASP - AESF - MAJ MJPM unité sociale MJPM unité établissement	
	SARREBOURG	Didier ZAENGER MJPM (unité sociale et établissement)	

## Pôle Inclusion

Direction - Maryse PANEGHINI

Cheffe de projet Patricia SCHMITT	<b>Accompagnement Social et Insertion Professionnelle</b>	Qualité – Gestion des risques Linda EL BATAL
<b>Accueil et mise à l'abri</b>		
Murielle STEINHOFF Équipe mobile Moselle Est Accueil de jour Accomp. demandeurs d'asile Accueil et Accomp. grands marginaux SARREGUEMINES	Sylvie PROBST Accompagnement social intensif Accompagnement Global Renforcé Domiciliation FORBACH SARREGUEMINES SARREBOURG ST AVOLD THIONVILLE METZ QUEULEU METZ SAINT THIEBAULT	Ressources Humaines Sabine AUBERTIN
<b>Hébergement</b>		Finances Comptabilité générale Aline JOANNES
Enrico PETROSINO - Pascal STELLETTA - Valérie FALCONNET CHRS CAZAL - SARREGUEMINES CHRS - FORBACH CHRS Emmanuel Bresson - BETTING		<b>Accompagnement Santé</b>
<b>Accès et maintien dans le logement</b>	Johanna HOFFMANN LHSS LHSS mobiles	
Valérie FALCONNET Maison Relais Accompagnement social lié au logement Accomp. vers et dans le logement Prévention des expulsions Intermédiation locale Habitat inclusif Mobilité solidaire FORBACH		

L'action de l'ensemble des services de l'UDAF s'inscrit dans les valeurs de l'association en déclinaison du projet associatif 2022-2027 :

<p><b>Valeurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SOLIDARITE</li> <li>• ENGAGEMENT</li> <li>• PROFESSIONNALISME</li> <li>• RESPECT</li> </ul>	<p><b>UDAF DE LA MOSELLE</b></p>	<p><b>Axes du projet associatif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'UDAF de demain sera un <b>PONT</b></li> <li>• L'UDAF de demain sera <b>UNE</b></li> <li>• L'UDAF de demain sera <b>RECONNUE</b></li> <li>• L'UDAF de demain fera <b>RESEAU</b></li> <li>• L'UDAF de demain sera <b>STABLE</b></li> </ul>
--	----------------------------------	---

Dans ce cadre, le service Hébergement s’inscrit pleinement dans les actions spécifiques du projet associatif qui le concerne :

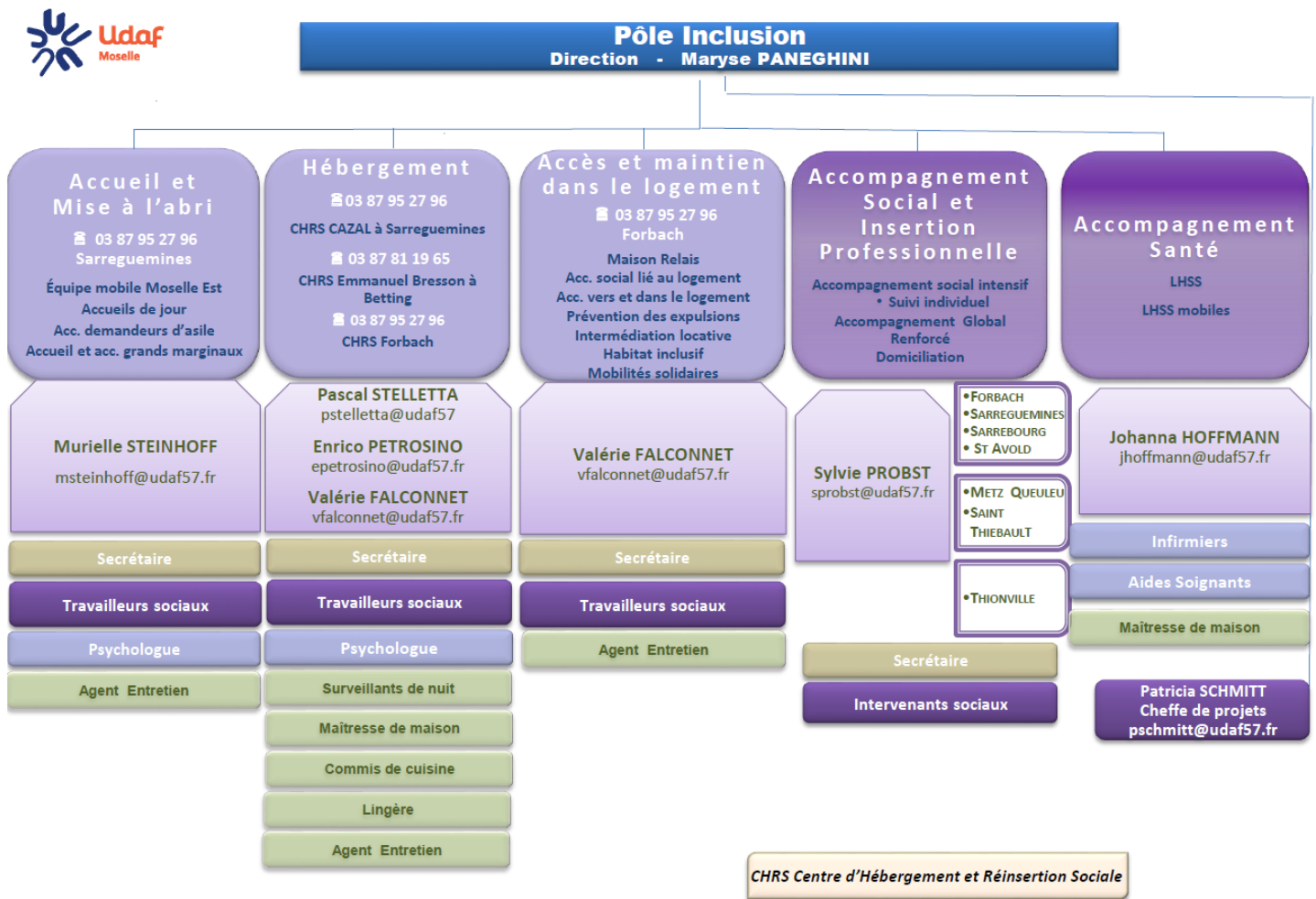
<p><b>L’UDAF DOIT ETRE UN PONT</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire vivre une démarche continue d’amélioration de la qualité</li> <li>• Développer une politique attractive de recrutement et d’intégration/inclusion des salariés (réflexion et actions sur l’attractivité des métiers, développement de l’accueil stagiaires et apprentis, engagement sur l’accueil et l’intégration des salariés)</li> </ul>
<p><b>L’UDAF SERA UNE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir et entretenir le lien entre nous (susciter les partages, les immersions, participation à des espaces d’échange avec les services support via des comités de pilotage ou des réunions spécifiques, développer la communication)</li> <li>• Se retrouver dans un projet commun (élaborer et porter des projets en commun, journée des familles, participation d’administrateurs aux travaux du service, projet parentalité et projet d’accompagnement au numérique animés par des salariés volontaires)</li> </ul>
<p><b>L’UDAF SERA RECONNUE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir et valoriser l’expertise de l’UDAF (contribuer à la définition et à l’adaptation de la politique des ressources humaines, communiquer sur les actions à l’interne et à l’externe, fidéliser les professionnels)</li> </ul>
<p><b>L’UDAF FERA RESEAU</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer au réseau des UDAF/UNAF/URAF (contribuer au réseau des UDAF, alimenter les réflexions nationales par la participation à des groupes de travail UNAF, entretenir des coordinations territoriales notamment par des travaux menés en commun avec les associations tutélaires AT 57 et Active)</li> <li>• Développer des partenariats via des conventions et des participations à des instances</li> </ul>
<p><b>L’UDAF SERA STABLE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre et développer les actions en cours (missions principales, projets et expérimentations)</li> <li>• Intégrer la dimension familiale dans la stratégie de développement et de communication</li> </ul>

## C. LE POLE INCLUSION

### L'organigramme du Pôle Inclusion

Le Pôle Inclusion est composé de 5 services qui interviennent sur l'ensemble du Département de la Moselle :

- Service Hébergement
- Service Logement
- Service Accompagnement Santé (LHSS)
- Service Mise à l'abri
- Service Accompagnement Social et Professionnel



## Les missions du Pôle Inclusion

Le Pôle Inclusion a pour mission d'aider les personnes à acquérir et retrouver leurs capacités d'autonomie sociale et à mener une action sur l'environnement social en adaptant ses exigences aux difficultés des personnes.

Agir sur les capacités de la personne et/ou du ménage (accompagnement global) dans les domaines suivants :

- La gestion des tâches de la vie quotidienne (logement inclus)
- L'analyse de ses aptitudes et de ses difficultés
- L'initiative de démarches adaptées
- L'établissement de relations affectives, familiales et sociales stables et épanouissantes
- La prise en charge de sa santé

Mener une action d'accompagnement et de médiation (voisinage, bailleurs, employeurs, services sociaux...) sur :

- L'hébergement
- L'accès aux droits et aux soins
- La recherche d'un logement personnel ; la recherche d'une activité sociale (professionnelle ou non, selon la situation ou l'état de santé des personnes)
- L'accompagnement vers l'emploi

L'aboutissement de ces missions permet le retour de la personne dans une situation d'autonomie sociale. Favoriser l'autonomie, c'est être attentif aux capacités de la personne, c'est les développer, les susciter et donner les moyens de les rendre effectives.

### L'Hébergement : une mission spécifique de l'UDAF de la Moselle

Si les UDAF sont en général bien repérées quant à leurs actions auprès des personnes vulnérables et notamment sous mesures de protection juridique, elles interviennent également, pour certaines d'entre elles, dans le cadre de l'hébergement, de la santé et du logement accompagné, ce qui est le cas pour l'UDAF de la Moselle.

Le Pôle Inclusion de l'UDAF de la Moselle est en partie dédié à ce champ. Il comprend des services d'hébergement et de santé, de logement et d'accompagnement vers et dans le logement, de mise à l'abri, implantés sur le secteur de Moselle Est et un service d'accompagnement social et professionnel intervenant sur l'ensemble du département mosellan.

Le service dédié aux activités Hébergement et Réinsertion Sociale comprend différentes activités orientées vers l'hébergement d'urgence et d'insertion par le biais de trois Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) implantés dans l'Est du département. Le service dédié à la Santé comprend une structure spécifique nommée Lits Halte Soins Santé, située dans une aile du CHRS de BETTING (57800).

Les CHRS ont vocation à accueillir des personnes isolées ou des familles connaissant de graves difficultés économiques et sociales sans solution d'hébergement. L'objectif est d'accompagner chaque personne/ménage pour élaborer et faire aboutir avec lui un projet individualisé, permettant de résoudre les difficultés rencontrées afin d'accéder, en fin d'accompagnement, à un logement autonome. L'équipe éducative vise une prise en charge globale de la personne ou de la famille en articulant son intervention avec les autres mesures / suivis existants.

### Les objectifs du Pôle Inclusion

Le Pôle Inclusion met en œuvre, grâce à la mobilisation des compétences de professionnels salariés et qualifiés, des modes d'intervention au bénéfice des personnes accueillies et accompagnées, selon les principes suivants :

- Accueillir et écouter
- Partager et communiquer
- Faire avec et non faire pour
- Faire ce que l'on sait bien faire et s'appuyer sur d'autres acteurs spécialisés lorsque nécessaire
- Organiser et structurer des parcours vers l'autonomie
- Respecter et faire respecter les règles de vie collective.

## D. LE PARTENARIAT ET LE TRAVAIL EN RESEAU DU PÔLE INCLUSION / SERVICE HEBERGEMENT

Les services du Pôle Inclusion s'appuient sur un réseau partenarial stable et localisé sur le territoire.

### Les partenaires institutionnels

- La Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS) de Moselle : elle finance les CHRS et contribue au soutien du service Accompagnement Santé par le financement de postes mutualisés avec les CHRS (psychologue, insertion professionnelle...).
- La Commune de Betting : accueille à la fois l'activité des Lits Halte Soins Santé, un dispositif de logement pour grands marginaux mais également un dispositif d'hébergement du public CHRS.
- La Communauté d'Agglomération de Forbach Porte de France.
- La Communauté d'Agglomération de Sarreguemines Confluences.
- La Mairie de Forbach : commune d'implantation du CHRS éclaté, permet un partenariat privilégié en termes d'échanges, notamment dans le domaine de la scolarité. La commune accueille également d'autres activités de l'UDAF dans le cadre de ses missions logement et mise à l'abri.
- La Commune de Sarreguemines : avec laquelle l'établissement entretient des liens étroits depuis plusieurs années, puisqu'elle accueille un dispositif d'hébergement du public CHRS mais également un dispositif d'accueil de jour et des logements pour ménages issus de la demande d'asile.
- Les 11 appartements du CHRS éclaté sont également localisés sur d'autres communes (Freyming-Merlebach, Creutzwald, Betting, Stiring-Wendel) avec lesquelles un partenariat est également bien installé.

### Les partenaires du parcours social et d'insertion

- Logement : les dispositifs d'aides à la recherche : SIAO, SYPLO ; les bailleurs sociaux, plusieurs bailleurs privés, DALO, ... ; CAF/MSA (APL, ALS...) ; les dispositifs de maintien dans le logement : FSL (Aide à l'accès ou maintien dans le logement), ASLL, Fondation Abbé Pierre ; l'hébergement d'urgence ; les agences immobilières d'insertion (Habitat et Humanisme...) ; l'ADIL ; l'équipement du logement (EMMAUS, Prêts CAF...).
- Budgétaire : CRESUS ; Banque de France ; MASP ; Point Conseil Budget ; les organismes caritatifs pour les demandes d'aide ; les boutiques/épiceries solidaires, friperies
- Mobilité : Dispositif Mobilités Solidaires, WIMOOV ; Aide à la mobilité PDI, France Travail, etc. ; sites de mise à disposition de véhicules type "en voiture Simone" ; Trans'boulot ; FLUO Grand Est ; Mob d'emploi /permis pédagogique ; Aides au permis Plate-forme ORNIKAR ; Associations de quartier pour la préparation du code de la route.
- Parentalité : REAAP ; PAEJEP-PAEJ (CMSEA) ; PMI ; Ecole des Parents ; Maison des associations, ateliers parentalité des centres sociaux...
- Numérique : Conseiller Numérique ; Pass Numériques, ateliers numériques mis en place dans les centres sociaux.
- Accès aux droits : Ecrivains publics et services d'aide aux victimes ; Maison de la Justice et du Droit ; Délégué du défenseur du droit ; CDIFF, France Services.
- Illettrisme : Maison du FLE ; Centres sociaux, ateliers de socialisation ; Ateliers locaux d'aide à l'apprentissage du Français (bénévoles, caritatifs, AIEM...) ; GRETA, organismes de formation ; Ecole de la 2<sup>ème</sup> chance ; Culture et Libertés.
- Confiance en soi : Actions des centres sociaux ; CPAM ; Cravate Solidaire.

### Les partenaires Santé

- Equipe Mobile de Psychiatrie Précarité (EMPP) : L'EMPP a pour mission d'amorcer un dialogue et une relation de confiance. Elle propose des réponses aux besoins en santé mentale du public cible de façon individualisée et spécifique face à l'hétérogénéité des situations, des lieux d'interventions (rues, lieux d'hébergement, etc.). Elle fait fonction d'interface et de coordination entre sanitaire et social. L'EMPP assure une mission de soutien et de médiation pour certaines personnes difficiles qui refusent les soins. Elle effectue un travail important auprès des professionnels des secteurs de soin pour renouer une relation thérapeutique patient/secteur psychiatrique.



- L'établissement de santé de proximité (urgences psychiatriques et somatiques).
- Les kinésithérapeutes du secteur de Freyming-Merlebach qui facilitent l'accès à des soins de rééducation.
- Les services d'addictologie qui sont un relais important tant pour une évaluation de la problématique des bénéficiaires que pour leur accompagnement vers une réduction des risques.
- Les services de SSR avec qui nous déployons des actions d'évaluation pour les bénéficiaires les plus dépendants physiquement.
- Les CMP et le CHS qui sont très engagés à nos côtés pour l'évaluation de la santé mentale des personnes que nous accueillons, qui s'associent et complètent notre accompagnement.
- La PASS de Forbach et de Mercy qui favorisent l'accès aux soins et aux traitements pour les personnes sans droit.
- Les médecins spécialistes installés en cabinet ou en service hospitalier qui collaborent avec notre médecin pour l'exploration des pathologies des bénéficiaires.
- Les infirmiers libéraux qui interviennent au sein de nos structures en fonction des besoins particuliers des personnes accompagnées

### Partenaires associatifs et culturels

- Secours Populaire Français (SPF) : propose des séjours de vacances aux enfants et aux familles accueillies, ainsi que des sorties ponctuelles pour l'ensemble des personnes accueillies ;
- Emmaüs : les établissements font régulièrement appel à l'Association Emmaüs pour pouvoir aider les personnes accueillies lorsqu'elles quittent l'établissement dans le cadre de leur relogement, par des dons de meubles.
- Les distributions alimentaires (Restos du Cœur, CCAS, ...) qui permettent aux personnes hébergées (notamment en CHRS éclaté) de pouvoir se nourrir décemment et suffisamment.

## CADRE LEGAL DU SERVICE HEBERGEMENT ET LES MISSIONS DES CHRS

### A. LE CADRE LEGAL

**Loi n° 98-657 du 29 juillet 1998** relative à la lutte contre les exclusions : la présente loi vise à garantir sur l'ensemble du territoire l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux dans les domaines de l'emploi, du logement, de la protection de la santé, de la justice, de l'éducation, de la formation, de la culture, de la Protection de la famille et de l'enfance.

**Décret n° 2001-576 du 3 juillet 2001** fixe les conditions de fonctionnement et de financement des CHRS. Celui-ci est assuré par une dotation globale de l'Etat.

L'admission en CHRS coïncide avec le bénéfice de l'aide sociale de l'Etat :

- Décision d'accueil par le Directeur du CHRS
- Transmission de la demande au Préfet, via la DDETS
- Validation de la demande initiale, ainsi que des prolongations sur proposition du Directeur

Le décret consacre et encadre le principe de la participation financière des personnes accueillies aux frais d'hébergement. Il institue un barème établi par le Préfet.

**Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002** rénovant l'action sociale et médico-sociale : les CHRS UDAF étant des établissements sociaux, leur activité est encadrée par la loi du 2 janvier 2002 qui stipule notamment que : « L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets ».

**Code de l'action sociale et des familles - Article L.312-1 8 (Loi n° 2002-2 du 2 janv. 2002, art. 15)** : les CHRS sont des établissements ou services comportant ou non un hébergement, assurant l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse.

**Loi n° 2007-290 du 5 mars 2007** instituant le Droit au logement opposable (DALO c'est à dire la garantie via l'État d'un logement aux personnes qui ne peuvent accéder par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant, développement de l'accueil d'urgence.

**Code de l'action sociale et des familles :**

- Article L. 345-1 (Loi n° 2009-323 du 25 mars 2009, art. 71)  
*« 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. »*
- Article L. 345-2-2 (Loi n° 2009-323 du 25 mars 2009, art. 73)  
*« Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence. Cet hébergement d'urgence doit lui permettre, dans des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine, de bénéficier de prestations assurant le gîte, le couvert et l'hygiène, une première évaluation médicale, psychique et sociale, réalisée au sein de la structure d'hébergement »*
- Article L. 345-2-3 (L. no 2009-323 du 25 mars 2009, art. 73)  
*« Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. »*

**Loi du 25 mars 2009** : mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'exclusion dite loi MOLLE

**Circulaire DGCS du 20 février 2012** : amplification de la mise en œuvre de la refondation des dispositifs de l'hébergement et de l'accès au logement et préconisation notamment de développer l'accompagnement vers et dans le logement en organisant une offre de service, avec le principe national du Logement d'abord.

**Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'Accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR)** : la loi simplifie la procédure de domiciliation pour les personnes sans domicile stable, adapte le DALO, renforce la prévention des expulsions locatives. La Loi ALUR renforce également le droit des personnes sans domicile à l'hébergement et aux soins.

**Autres textes de référence** : les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ex-ANESM (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux) ou de la HAS, publiées régulièrement, font référence en donnant des repères pour la mise en œuvre du droit des personnes accueillies.

## **B. LE CADRE REGLEMENTAIRE : LE SCHEMA NATIONAL, REGIONAL ET DEPARTEMENTAL DE L'ACCUEIL, DE L'HEBERGEMENT ET DE L'INSERTION**

---

Les CHRS de l'UDAF s'inscrivent dans le schéma national, mais également régional et départemental, de l'Accueil, de l'Hébergement et de l'Insertion.

### **Le Schéma National d'Accueil, d'Hébergement et d'Insertion (SNAHI)**

Il définit les grandes orientations de la politique publique en matière de lutte contre l'exclusion et de soutien aux publics en difficulté. Il vise à garantir l'accès inconditionnel à l'hébergement, à favoriser l'insertion durable et à fluidifier les parcours en s'inscrivant dans la logique du Logement d'Abord.

À l'échelle régionale, des schémas régionaux déclinent ces orientations en tenant compte des spécificités territoriales, en identifiant les besoins prioritaires et en répartissant les moyens nécessaires pour développer des dispositifs adaptés.



Enfin, chaque département met en place un schéma départemental AHI, qui concrétise les actions à déployer localement, en coordonnant les acteurs de l'hébergement et de l'accompagnement social. Il permet d'ajuster l'offre de services aux besoins spécifiques du territoire et d'assurer une cohérence entre les différents dispositifs, notamment les CHRS, les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO) et les dispositifs d'accompagnement vers le logement. Ce cadre réglementaire garantit ainsi une approche coordonnée et adaptée aux réalités locales, afin d'améliorer l'accompagnement des personnes en situation de précarité et de renforcer l'efficacité des dispositifs d'insertion.

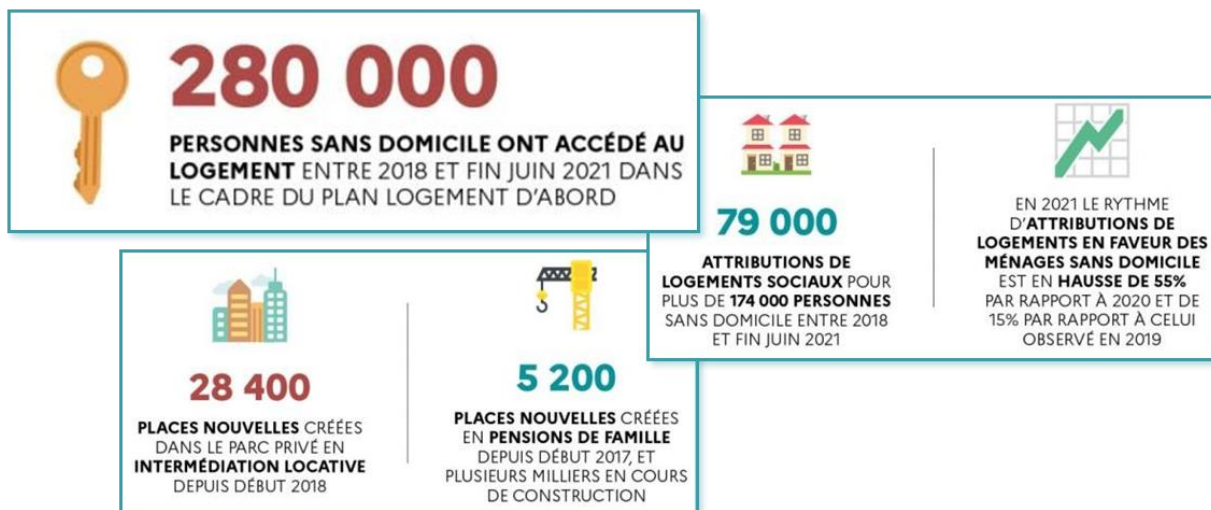
### Le 1<sup>er</sup> Plan Quinquennal pour le Logement d'Abord et la Lutte contre le Sans-Abrisme (2018-2022)

Le Plan Quinquennal pour le Logement d'Abord et la Lutte contre le Sans-Abrisme (2018-2022) propose une réforme structurelle de l'accès au logement pour les personnes sans-domicile.

Il répond aux constats d'un sans-abrisme persistant en France et d'une saturation toujours croissante des dispositifs d'hébergement d'urgence dans les territoires. Cette stratégie a pour ambition de diminuer de manière significative le nombre de personnes sans-domicile d'ici 2022. Il s'agit de passer d'une réponse construite dans l'urgence, s'appuyant majoritairement sur des places d'hébergement avec des parcours souvent longs et coûteux, à un accès direct au logement avec un accompagnement social adapté aux besoins des personnes.

Le Logement d'Abord s'appuie sur 5 axes d'action :

- Produire et mobiliser plus de logements abordables et adaptés aux besoins des personnes sans-abri et mal logées
- Promouvoir et accélérer l'accès au logement et faciliter la mobilité résidentielle des personnes défavorisées
- Mieux accompagner les personnes sans domicile et favoriser le maintien dans le logement
- Prévenir les ruptures dans les parcours résidentiels et recentrer l'hébergement sur ses missions de réponse immédiate et inconditionnelle
- Mobiliser les acteurs et les territoires pour mettre en œuvre le principe du Logement d'Abord



(Source : [www.gouvernement.fr](http://www.gouvernement.fr))

### Le 2<sup>ème</sup> Plan Quinquennal pour le Logement d'Abord et la Lutte contre le Sans-Abrisme (2023-2027)

Ce deuxième plan s'inscrit dans la continuité du premier plan.

Les objectifs annoncés du plan Logement D'Abord 2 sont clairs : construire davantage de logements adaptés, abordables pour les publics précaires, faire de la prévention et investir dans la veille sociale.

Ce nouveau Plan quinquennal pour le Logement d'Abord « 2023-2027 » s'articule autour de trois axes :

- Produire et mobiliser des solutions de logement adaptées et abordables.
- Conforter le maintien dans le logement et prévenir les ruptures afin d'éviter la dégradation des situations.
- Accélérer l'accès au logement et proposer des parcours d'accompagnement en croisant logement, emploi et santé.

### **Le Schéma Régional de l'Habitat et de l'Hébergement (SRHH)**

Le Schéma Régional de l'Habitat et de l'Hébergement (SRHH) prévu par la loi MAPTAM fixe les grandes orientations en faveur de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes en situation de rupture ou d'exclusion.

Le SRHH identifie les enjeux et les leviers permettant l'accès au logement ordinaire des personnes qui en sont dépourvues ou qui vivent dans des conditions d'habitat indignes.

En l'espèce, en matière d'accueil et d'hébergement, l'efficacité de l'action collective repose notamment sur :

- La pertinence de l'orientation et de l'effectivité de l'accès au logement pour le plus grand nombre ;
- L'amélioration de la réponse aux personnes en situation d'exclusion par un accompagnement de proximité et un ancrage territorial ;
- Le respect des principes d'égalité de traitement des demandes, d'inconditionnalité de l'accueil et de continuité de la prise en charge selon les conditions fixées aux L.345-2-2 et L.345-2-3 du code de l'action sociale et des familles.

Conformément à ces orientations et dans une recherche d'optimisation du pilotage des politiques d'accueil, d'hébergement et d'insertion, l'État accompagne la sécurisation de la gestion des organismes gestionnaires, opérateurs des politiques d'accueil et d'hébergement.

Le SRHH s'appuie sur 5 axes d'action :

- Produire une offre de logement et d'hébergement adaptée aux besoins des ménages
- Favoriser la mobilité des ménages et les parcours résidentiels
- Garantir l'accès aux droits des personnes les plus fragiles et les plus exclues
- Rénover les logements, les quartiers et développer un cadre de vie répondant aux modes de vies et aux attentes des habitants
- Renforcer la solidarité entre les territoires, promouvoir un développement équilibré de l'offre de logements.

### **Le 8<sup>ème</sup> Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHDP) de Moselle 2019-2024**

Le 8<sup>ème</sup> Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHDP) a été signé le 1<sup>er</sup> octobre 2018 par le Président du Conseil Départemental et le Préfet de Moselle.

Ce plan départemental traduit l'engagement constant des collectivités publiques en faveur des personnes défavorisées pour l'accès à l'hébergement et au logement.

Ce schéma départemental inclut les acteurs qui agissent au quotidien pour l'inclusion, pour l'hébergement et le logement.

Il s'agit d'installer les conditions d'un espace partenarial de confiance, de régulation et de gouvernance, par la mise en place d'instances opérationnelles de traitement des situations individuelles et d'animation.

Les grandes orientations de ce plan doivent permettre une meilleure intégration du parcours résidentiel des ménages, de favoriser la fluidité, notamment la mobilité résidentielle et le logement d'abord, en étudiant en amont les situations particulières qui fragilisent l'accès ou le maintien dans un logement.

Le 8<sup>ème</sup> PDALHPD de Moselle se décline en sept thématiques, qui complètent les dispositifs légaux et renforcent le travail en réseau des partenaires :

- La production d'une offre adaptée en hébergements et en logements
- L'accueil, l'hébergement d'urgence et d'insertion
- Faciliter le parcours résidentiel de l'hébergement vers l'accès au logement autonome
- L'accompagnement social des publics spécifiques
- La précarité énergétique et la maîtrise des charges
- Lutter contre l'habitat indigne
- La prévention des expulsions locatives

Le PDALHPD coordonne et annexe des plans et des schémas qui viennent en soutien aux actions à mettre en œuvre pour les publics du plan, à savoir :

- Le Fonds de Solidarité pour le Logement
- L'accord collectif départemental
- La Charte de Prévention des Expulsions Locatives
- Le Schéma Régional d'Accueil des Demandeurs d'Asile
- Le Schéma de la Domiciliation
- La Convention SIAO
- La Charte partenariale Santé Mentale et Logement
- Le Schéma Départemental d'Accueil des Gens du Voyage.

## C. LES MISSIONS DES CHRS

---

Les missions des CHRS de l'UDAF relèvent du Code de l'action sociale et des familles et se déclinent en 4 actions.

### HEBERGER

Les CHRS proposent un hébergement pour les personnes présentant des difficultés sociales et/ou personnelles.



En hébergement d'urgence, cela se traduit par un accueil inconditionnel des personnes sur des places agréées.

En hébergement d'insertion, cela se traduit par un hébergement sur des durées plus longues, en fonction des besoins repérés dans l'accompagnement social des personnes accueillies.

### ACCOMPAGNER

Indissociable de l'accueil et de l'hébergement, l'accompagnement social permet d'évaluer les besoins et les attentes de la personne hébergée, d'élaborer avec elle un document individuel de prise en charge et/ou un projet personnalisé, préalable à la réalisation d'un parcours d'insertion.

L'adhésion et la motivation de la personne hébergée conditionnent la réussite du parcours d'insertion et l'accès à l'autonomie au travers du relogement.

### SOUTENIR

Corollaires de l'accompagnement social, les actions de soutien réalisées par les professionnels des CHRS peuvent comprendre des aides à la réalisation d'actes de la vie quotidienne, du soutien à la parentalité, du soutien psychologique ou encore du soutien et de l'accompagnement vers l'insertion professionnelle. Ces temps d'approche personnalisés permettent une meilleure confiance en soi et favorisent le mieux-être.

Quelles que soient les actions de soutien, elles ont pour objectif d'aider à acquérir ou recouvrer une autonomie personnelle.



## ORIENTER

L'orientation proposée par les professionnels des CHRS concerne les personnes pour lesquelles est préconisée, après évaluation des besoins et des attentes, une solution d'hébergement adaptée.

Il peut s'agir d'une orientation vers une place de stabilisation ou d'insertion mais aussi vers un établissement sanitaire, social ou médico-social, ou encore vers un logement adapté, intermédiaire ou définitif, pour les personnes en situation d'insertion avancée.

## LES PERSONNES ACCOMPAGNEES AU CŒUR DE NOTRE DISPOSITIF

### A. LE PUBLIC ACCUEILLI AU SEIN DES CHRS

Le public des Centres d'Hébergements et de Réinsertion Sociale (CHRS) est défini à l'article L.345-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) : « bénéficiant, 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. »

### B. LES BESOINS REPERES

#### L'âge du public accueilli



L'âge des personnes hébergées s'échelonne entre 14 et plus de 70 ans. La tranche d'âge 30-40 ans représente une grande majorité des personnes accueillies et est suivie de près par les jeunes majeurs de 18-25 ans.

#### Le vieillissement

Même si les plus de 55 ans ne constituent pas la majorité du public accueilli, nous relevons une proportion toujours importante de personnes âgées de plus de 55 ans.

Nous observons un vieillissement prématuré chez les personnes qui ont vécu de façon prolongée des situations d'exclusion. Leur accompagnement au quotidien s'avère souvent complexe (problèmes de santé multiples, somatiques et psychologiques, de mobilité, perte de repères spatiaux et temporels, difficultés à mener des démarches, etc.), d'autant plus que leur réorientation vers des structures, de soins ou à caractère social, n'est pas aisée (inadéquation des structures aux besoins multiples de ces personnes, refus des réorientations par les personnes, refus de soins, manque de place, délais d'attente long, etc.).

#### Le public de droit commun

Sorti précocement du système scolaire, ce public est éloigné du marché de l'emploi. En effet, le faible niveau de connaissances générales et de compétences professionnelles, des expériences de parcours scolaires ou de formation vécues comme des situations d'échec suivies de longs mois de précarité sociale, ne permettent pas une réinsertion rapide et durable dans le monde du travail. Peu d'entre eux accèdent à un travail stable, la majorité reste dans un dispositif précaire et bénéficie le plus souvent de contrats d'insertion.

Ne percevant pas de revenu lié à une activité professionnelle, les personnes hébergées sont bénéficiaires des minimas sociaux.

Les personnes accueillies ont des parcours de vie très difficiles, souvent débutés dans des foyers et marqués par des années d'errance et en rupture de liens familiaux. Elles cumulent de plus en plus de difficultés : elles présentent des fragilités psychologiques voire psychiatriques importantes (schizophrénie, paranoïa, troubles de l'humeur...) et de conduites addictives (alcool, produits stupéfiants, médicaments).

Ces problématiques complexifient la prise en charge car elles peuvent engendrer des conduites à risque pour la personne elle-même, pour les autres personnes hébergées ainsi que pour l'intervenant social qui les accompagne.

La population issue de la demande d'asile est confrontée à des difficultés d'intégration multiples (déracinement, barrière de la langue, impossibilité de travailler...) et à la présence, pour certains, de troubles psychiques et physiques liés au parcours d'exil.

### **L'augmentation du nombre de personnes sans domicile et leurs besoins d'accompagnement en santé**

Deux enquêtes nationales de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) menées en 2001 et 2012 constatent une augmentation de 50 % du nombre de personnes sans domicile.

En 2012, le nombre de personnes sans domicile est estimé à 141 500.

Il n'existe pas d'enquête nationale plus récente, mais les données collectées par les opérateurs de l'urgence sociale indiquent que cette augmentation s'est poursuivie. Selon un article publié par Le Figaro au début de l'année 2023, la Fondation Abbé Pierre estime que le nombre de personnes sans domicile en France a plus que doublé en dix ans, atteignant environ 330 000 individus. D'après son rapport annuel présenté en janvier 2023, cette augmentation concerne aussi bien les personnes sans abri que celles hébergées en urgence ou en centre pour demandeurs d'asile. Depuis 2012, année de la dernière étude de l'Insee sur le sujet, leur nombre aurait ainsi augmenté de près de 130 %. *(Source lefigaro.fr)*

Les deux enquêtes permettent également de constater une diversification des profils des personnes sans domicile : la part des femmes, des enfants et des personnes ayant récemment immigré en France augmente de manière considérable, ainsi que la part des personnes vieillissantes.

Les personnes sans domicile présentent des indicateurs de santé très dégradés par rapport à ceux de la population générale. Elles ont tendance à moins recourir aux soins ou à n'y recourir qu'en cas d'urgence.

Leur mortalité est de 2 à 5 fois plus élevée, en raison de la prépondérance des morts violentes chez les plus jeunes et, pour les plus âgés, de causes de décès proches de celles de la population générale mais survenant en moyenne 15 ans plus tôt (maladies chroniques et vieillissement prématuré).

Nous constatons une importance des maladies infectieuses (hépatites, virus de l'immunodéficience humaine (VIH), tuberculose); des maladies chroniques respiratoires, cardio-vasculaires, digestives, musculo-squelettiques ; des maladies parasitaires ; des blessures et des maladies de peau. Les personnes sans domicile présentent de nombreuses comorbidités somatiques, traumatiques et psychiatriques mais également des désordres neurologiques précoces.

La prévalence des addictions au sein de cette population est supérieure à celle de la population générale. Les problématiques de santé mentale (schizophrénie, troubles bipolaires, dépression et stress post-traumatique) sont également surreprésentées.

Nous constatons toujours que la majorité de nos admissions proviennent de demandes de personnes n'ayant plus aucune solution (rue ou squat) ou ayant une solution précaire (chez des tiers, en structure d'urgence ou hôtel financé par le 115).

La part des personnes ayant eu un logement avant l'admission n'est quant à elle pas négligeable. Il s'agit alors de personnes qui nécessitent un accompagnement soutenu pour qu'elles puissent régler leurs impayés, assainir leurs situations administratives et retrouver les clefs du savoir-habiter.

## C. LA PERSONNE HEBERGEE AU CENTRE DU DISPOSITIF

---

Les contraintes de la vie à la rue (concurrence des priorités, absence de lieu sécurisé pour se soigner, conserver un traitement ou des documents), les freins liés au système de soins (mobilité, délais et prises de rendez-vous, difficultés à s'y présenter), ainsi que certaines caractéristiques personnelles (freins financiers, état de santé physique ou psychique, barrière de la langue, représentations de la maladie,) sont des facteurs de non-adhésion. Le manque de confiance dans les professionnels de l'accompagnement (social, santé,) lié à des attitudes « jugeantes » ou vécues comme telles, représente une des causes principales de rupture dans la continuité de leur parcours.

Si ces situations sont particulièrement complexes et préoccupantes, il s'agit aujourd'hui de remettre la personne hébergée au cœur du suivi, ce qui nécessite une approche à la fois humaine, personnalisée et adaptée à ses besoins. La priorité est de bâtir un accompagnement flexible et coordonné, qui respecte son rythme, ses préférences et ses capacités. Cela implique non seulement une coopération entre travailleurs sociaux mais aussi avec nos partenaires de divers milieux (santé, insertion professionnelle,), couplée à une révision continue des méthodes pour adapter les soins en fonction de l'évolution des situations des personnes accompagnées.

### Des approches complémentaires pour offrir un accompagnement social global

La mise en œuvre de la loi 2002-2, rénovant l'action sociale et médico-sociale, qui réaffirme la place prépondérante des personnes accompagnées et entend promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté doit être garantie à toute personne hébergée au sein des CHRS de l'UDAF au travers des principes généraux suivants :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre de son hébergement ;
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne hébergée est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
- La confidentialité des informations la concernant ;
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge ;
- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre de son projet personnalisé et/ou document individuel de prise en charge.

L'accompagnement au sein des CHRS de l'UDAF doit permettre de prendre en compte les différents aspects de la situation des personnes hébergées : santé physique et psychique, sociabilité, situation familiale, situation financière, emploi, logement, suivi judiciaire, etc.

Des approches complémentaires peuvent être mobilisées pour offrir un accompagnement global qui tienne compte de toutes ces dimensions :

- **Aller vers** pour créer une relation de confiance avec la personne et faire émerger une demande ;
- **Apporter un premier secours**, un soutien rapide sur le plan psychologique, sanitaire ou matériel ;
- **Aider les personnes à « se reconstruire »** après un passage difficile à travers un travail d'écoute et de réconfort ainsi qu'une mobilisation technique faite de conseils, d'orientation et d'accompagnement aux démarches ;
- **Elaborer progressivement un projet** en se donnant les moyens d'évaluer, d'analyser et de co-construire avec la personne hébergée.
- **Tisser autour de la personne hébergée** un ensemble de liens et de filets de sécurité lui permettant de vivre comme elle le souhaite en prenant en compte les différents risques et situations de danger auxquels elle s'expose.



## Les recommandations de l'HAS pour permettre à la personne d'être actrice de son accompagnement

Respecter la temporalité de la personne tout au long de son accompagnement :

- En lui laissant, en début de séjour, le temps nécessaire au répit, à l'observation réciproque et à l'établissement de la relation de confiance ;
- En se rendant disponible, lorsque cela est nécessaire, pour apporter une réponse au moment où la demande émerge (accueil en dehors des rendez-vous, plages d'accueil libres) ;
- En adaptant l'emploi du temps des professionnels à celui des personnes. Cela implique par exemple de ne pas reporter les rendez-vous fixés, d'accepter les retards aux rendez-vous... ;
- En l'interrogeant régulièrement sur ses préoccupations immédiates et son évaluation des priorités ;
- En tenant compte, lors de la fixation de la date de sortie, du temps nécessaire à celle-ci pour se projeter et préparer son départ.

Adopter une posture professionnelle favorisant le développement et le maintien d'un lien de confiance :

- En accordant une attention toute particulière à la qualité des premiers échanges et de l'accueil, ces premiers contacts étant souvent décisifs dans l'établissement d'une relation de qualité ;
- En adoptant une attitude empathique, bienveillante et « non jugeante » sur les modes de vie et les choix des personnes ;
- En s'appuyant le cas échéant sur une personne proche, membre de la famille, pair ou partenaire, impliquée dans l'accompagnement de celle-ci, pour entrer en relation ;
- En diversifiant les occasions et les moments de rencontre ;
- En précisant à la personne, à chaque fois que nécessaire, le cadre de confidentialité et de discrétion des échanges et le cadre de partage des informations la concernant.

## D. EXPRESSION ET PARTICIPATION DES PERSONNES HEBERGEES

---

Par participation, nous entendons coopération, collaboration, implication des personnes hébergées au sein des CHRS dans la préparation et dans l'élaboration de décisions concernant le fonctionnement des établissements et leur parcours d'accompagnement.

La participation des personnes accueillies existe à différents niveaux :

- Représentation, à travers notamment :
  - la mise en place de Conseil de vie sociale (CVS), dans chaque CHRS, qui vient donner une suite formelle aux réunions de résidents,
  - les réunions de résidents (café-causette),
  - les investissements dans des projets et actions collectives,
  - la participation à l'élaboration des documents de fonctionnement.
- Dispositif de recueil d'opinion :
  - questionnaire de sortie,
  - enquête annuelle de satisfaction.

### Les groupes d'expression - Conseil de Vie Sociale

Toute personne accueillie au sein d'un CHRS (et/ou son représentant légal) est invitée à participer régulièrement au groupe d'expression du Conseil de Vie Sociale (CVS). Il en existe un par CHRS et celui de Betting fonctionne conjointement avec les personnes accueillies au sein des Lits Halte Soins Santé (LHSS) qui occupe les mêmes locaux.

Le CVS est composé par les personnes hébergées élus du CHRS.

Il est prévu un ordre du jour, mais les thèmes peuvent être proposés au fur et à mesure de la discussion. C'est une réunion de régulation et de propositions : tous les thèmes peuvent être abordés, à l'exception notable des situations individuelles spécifiques. Cette instance sert à régler ou à apaiser les conflits, à fournir des explications sur le fonctionnement de la structure et ses règles, à proposer des améliorations ou des modifications, etc.

*Art. 14 - Décret n° 2004-287 du 25 mars 2004 relatif au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation instituées à l'article L. 311-6 du code de l'action sociale et des familles :*

« Le conseil de la vie sociale donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service, notamment sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques, 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 ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge ».

### **Les ateliers collectifs au sein de la structure**

Les ateliers collectifs dans les Établissements médico-sociaux sont des moments d'échange et de partage qui permettent aux personnes accompagnées d'exprimer leurs besoins, leurs idées et leurs émotions, tout en développant un sentiment d'appartenance et de participation.

Ces temps de convivialité entre professionnels et personnes hébergées visent également à favoriser le développement de la relation de confiance et la valorisation des compétences.

Cela peut prendre la forme d'activités ludiques, artistiques, culturelles, sportives, d'après-midi jeux ou d'ateliers de cuisine au cours desquels les résidents peuvent exprimer leur avis sur leur environnement, leurs envies ou l'organisation de leur accompagnement.

Des plannings d'activités sont mis en place dans les trois centres d'hébergement de l'UDAF et permettent également de rythmer la vie quotidienne des personnes accompagnées.

Longtemps oubliées en raison de la complexité d'organisation, les personnes accueillies en hébergement éclaté doivent également pouvoir bénéficier de ces moments d'activités, essentiels pour leur bien-être et leur insertion. L'UDAF réfléchit actuellement à une organisation adaptée, en collaborant avec les partenaires du territoire pour délocaliser certaines actions au plus près des lieux de vie des personnes accompagnées (qu'elles soient en hébergement éclaté ou hors les murs), afin de lever les freins liés à la mobilité. Cette démarche permettra non seulement d'offrir des activités accessibles à tous, mais aussi de renforcer la visibilité de l'UDAF sur le territoire.

### **Les outils de communication**

Si des activités collectives sont mises en œuvre au sein des CHRS, l'expression des personnes hébergées demeure un enjeu fondamental et requiert la mise en œuvre de quelques actions supplémentaires au quotidien pour répondre à ce besoin. Les équipes éducatives travaillent en ce sens et recherchent constamment de nouveaux outils afin de les impliquer davantage dans leur parcours.

Quelques outils existent déjà comme la boîte à idées ou les questionnaires de satisfaction qui visent à donner la parole aux personnes accueillies, dans le choix de leurs activités, mais cette préoccupation reste une priorité pour nos établissements.

D'autres supports de communication pourront être approfondis comme par exemple des tableaux d'expression avec des pictogrammes pour ceux qui ne parviennent pas à parler librement, des cahiers de vie mis à disposition et au sein desquels les résidents pourraient s'exprimer avec des mots, des images ou des photos ainsi que des temps d'échanges individuels avec leur référent en dehors des rendez-vous formels d'accompagnement.

Ce sont autant de points que nous abordons désormais dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité au sein de nos établissements, en prenant en compte les attentes et les besoins des personnes hébergées.



## L'appel à un médiateur

Les personnes accueillies peuvent faire appel des décisions qui leur semblent injustes ou contestables en s'adressant au Chef de Service.

La loi 2002-2 du 02 janvier 2002 a permis de créer le dispositif des personnes qualifiées, ayant pour but d'aider l'usager à faire valoir ses droits.

L'article L311-5 du code de l'action sociale et des familles précise que « toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social, ou son représentant légal peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'Agence Régionale de Santé et le président du conseil Général ».

L'arrêté du 26/09/2022 établit la liste des personnes qualifiées. Cette liste est à disposition au bureau de l'équipe éducative. Les demandes sont à envoyer par courrier à l'adresse suivante :

Nom et Prénom (de la personne qualifiée sollicitée)  
Dispositif « Personnes Qualifiées »  
28-30 Avenue André Malraux  
57046 METZ CEDEX 1

Les missions des personnes qualifiées consistent à informer les usagers, proposer une médiation entre l'usager et l'établissement et solliciter des autorités compétentes.

## **E. MISE EN ŒUVRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE**

---

### Respecter le droit de la personne

Les CHRS s'engagent à respecter pleinement la Charte des droits et libertés des personnes accueillies, qui garantit à chacun des droits fondamentaux, notamment :

- Le droit à la dignité et à l'intégrité,
- Le droit à la confidentialité,
- Le droit à la non-discrimination.

Les CHRS s'engagent à offrir un cadre sûr et respectueux, permettant à chaque personne de se reconstruire dans un environnement digne et serein. Lors de l'admission, l'équipe présente clairement et de manière adaptée les principes énoncés dans cette Charte aux personnes accompagnées.

Il s'agit également de respecter le droit de la personne :

- À ne pas exprimer de demande explicite, tout en la réinterrogeant régulièrement,
- De rechercher en équipe, avec son accord et en lien avec les partenaires qui accompagnent la personne, les causes de cette absence de demande et les axes de travail susceptibles de faciliter son émergence,
- Respecter les refus de la personne et faciliter, lorsque c'est nécessaire, les allers-retours entre l'établissement et la rue pour favoriser l'émergence d'une demande.

### Informer

Chaque fois que nécessaire, expliquer ou réexpliquer à la personne ses droits et l'accompagner le cas échéant dans les démarches visant à les faire valoir, notamment :

- En lui explicitant les outils de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002, dont les instances de participation et le fonctionnement de la structure,

- En lui présentant les fonctionnements des différents services et administrations nécessaires à ses démarches, en favorisant le recours aux services et dispositifs de droit commun chaque fois que possible et en accompagnant l'accès effectif aux droits et aux services,
- En soutenant les démarches des personnes face aux situations de stigmatisation et de discrimination dont elles peuvent être victimes dans leur accès à la santé et aux droits.

### **Rechercher systématiquement le consentement des personnes**

Pour toutes les démarches ou décisions les concernant, les personnes accompagnées sont concertées :

- En tenant compte des problématiques relationnelles, des éventuels troubles et limitations cognitifs (problèmes de comportement, mémoire, concentration, organisation, etc.),
- En tenant compte des difficultés à se faire comprendre et à comprendre les autres (non- maîtrise du français notamment),
- En laissant un délai de réflexion adapté à la prise de décision,
- En questionnant régulièrement la personne sur ses choix,
- En proposant d'associer un tiers digne de confiance à la prise de décision.

### **Donner accès aux informations personnelles**

Dès leur admission, les personnes accueillies reçoivent des documents essentiels, notamment :

- La Charte des droits et libertés,
- Le livret d'accueil,
- Le règlement de fonctionnement de l'établissement.

Ces documents sont expliqués de manière claire et adaptée aux besoins et capacités des personnes accompagnées, afin de garantir une bonne compréhension des règles de vie collective et des services disponibles.

Chaque personne dispose :

- D'un droit d'accès aux informations relatives à son accompagnement, à ses droits et à son projet personnalisé,
- De la possibilité de consulter son dossier sur simple demande. L'établissement s'engage à organiser un rendez-vous de consultation dans un délai maximum de 30 jours suivant la demande.

Une fois leurs droits ouverts, les personnes accompagnées peuvent également accéder à leur dossier informatisé via le portail « Dossier Unique ».

Toutes les informations personnelles sont strictement confidentielles et ne peuvent être partagées sans le consentement de la personne concernée, sauf en cas d'obligation légale.

Ce droit à l'information contribue à :

- Favoriser l'autonomie des personnes accompagnées,
- Encourager leur inclusion,
- Instaurer une relation de confiance entre les établissements et les personnes accueillies.

## Être vigilant au cadre RGPD



Traitements de données personnelles des personnes en difficulté accueillies/ accompagnées mis en œuvre par la structure (en tant que responsable de traitement)



Traitements de données personnelles mis en place dans le cadre de la gestion interne des structures => D'autres référentiels sont applicables (ex: RH)

Traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre de l'accompagnement social fournis aux personnes en difficultés (en tant que sous-traitant)  
Ex: SIAO et gestionnaires utilisant le SI SIAO

Les éléments obligatoires à indiquer dans l'information donnée aux résidents :

Identité et coordonnées du responsable	Finalités
Caractère obligatoire ou facultatif des réponses pour les formulaires	Conséquence du défaut de réponse
Droit de réclamation auprès de la CNIL	Destinataires des données
Durée de conservation	Coordonnées du DPO
Base juridique du traitement	Droits des usagers (portabilité, accès, rectification, opposition etc.)

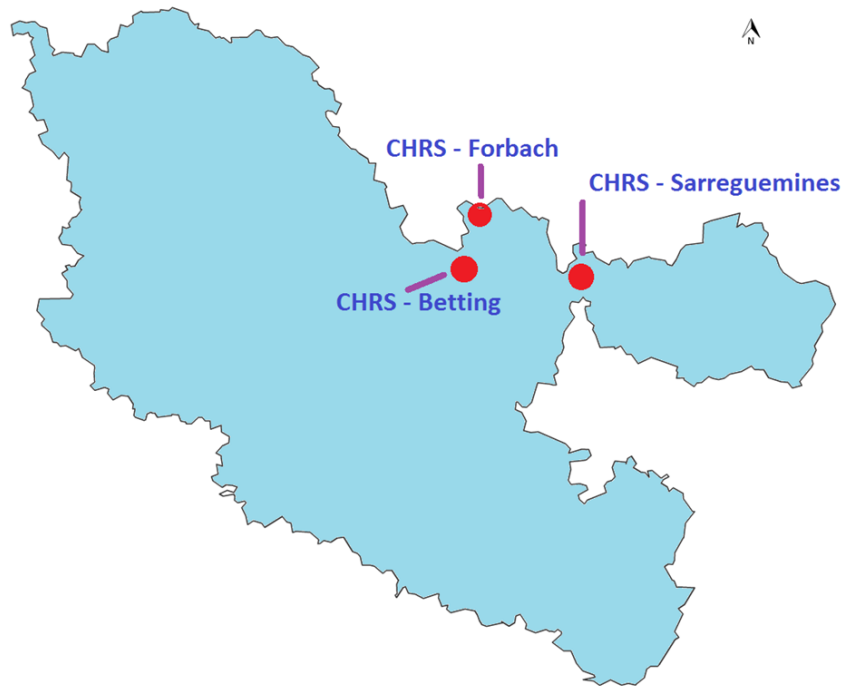
## Les droits associés :

Type de droit	Définition
Accès	<b>permet de demander une copie des données pour en vérifier le contenu</b> : porte sur les données administratives les concernant et sur d'autres documents figurant dans leur dossier sous réserve du respect des droits des tiers et du secret (secret des correspondances, secret de l'enquête/instruction pour les documents judiciaires ...).
Rectification	<b>permet de demander la rectification de données personnelles</b>
Effacement (le cas échéant à la limitation des données collectées)	<b>permet de demander l'effacement des données personnelles</b> , par exemple une fois le retrait du consentement exercé ou à l'issue de l'expiration de la durée de conservation des données si cela n'a pas été déjà effectué (sauf si le traitement est fondé sur une obligation légale)
Retrait du consentement	<b>permet de retirer son consentement au traitement des données personnelles à tout moment</b>
Opposition	<b>permet de s'opposer au traitement de données personnelles par la structure</b> ; le référentiel précisant que pour les traitements relatifs à l'accompagnement social, la personne pourra s'y opposer <b>uniquement</b> lorsque le traitement est mis en œuvre sur la base légale de l'intérêt légitime du responsable de traitement ou pour l'exécution d'une mission d'intérêt public
Portabilité	<b>permet à la personne de récupérer ses données et/ou de demander leur transmission à une autre personne/organisme.</b> Ce droit existe uniquement pour les traitements de données automatisés fondés sur le consentement de la personne ou sur l'exécution d'un contrat, pas dans les autres cas.

## **II. COMMENT NOUS SOMMES**

Une offre de service, une organisation et des moyens déployés et adaptés pour répondre aux besoins des personnes hébergées

### A. L'ORGANISATION DU SERVICE



#### Les différentes formes d'hébergement en CHRS et leurs modalités d'accompagnement

Les CHRS proposent divers types d'hébergement adaptés aux besoins des personnes en situation de précarité :

- Les hébergements collectifs, équipés d'un système de restauration, offrent un cadre structurant avec des espaces privatifs et des parties communes favorisant la vie en communauté.
- Les hébergements dits « éclatés » permettent aux personnes/ménages d'être logés dans des logements indépendants, tout en bénéficiant d'un suivi social via des entretiens à domicile ou au sein du service.
- Certaines structures proposent également des colocations en hébergement éclaté, facilitant l'entraide entre personnes accueillies.
- Le CHRS « hors les murs » /AGAD constitue une alternative pour les personnes disposant déjà d'un logement autonome, leur permettant de recevoir un soutien social sans intégration en structure collective. Cette approche, en réponse à la saturation des centres, offre une prise en charge plus souple et diversifiée.
- En réponse à l'activation du plan grand froid, les CHRS de Betting et de Sarreguemines ouvrent 3 places d'urgence supplémentaires chacun (lits d'appoints).

L'orientation vers un CHRS peut s'inscrire dans trois dynamiques : l'urgence, l'insertion et la stabilisation :

- L'urgence a pour objectif d'apporter une mise à l'abri immédiate aux personnes en situation de grande vulnérabilité, leur garantissant un hébergement temporaire et sécurisé.
- L'insertion vise un accompagnement plus structurant, permettant aux bénéficiaires de reconstruire un projet de vie à travers un suivi social renforcé, un accès aux droits et un soutien dans l'insertion professionnelle ou le relogement.
- La stabilisation s'adresse aux personnes ayant encore besoin d'un accompagnement mais dans une dynamique de plus grande autonomie, avec un soutien adapté à leur situation pour consolider leurs acquis et éviter une rechute vers la précarité.

## Répartition des places

<b>URGENCE</b> 34 places <b>URGENCE GRAND FROID</b> 6 places	<b>STABILISATION</b> 15 places	<b>INSERTION</b> 135 places	<b>CHRS « hors les murs » / AGAD</b> 8 places
---	-----------------------------------	--------------------------------	--

### CHRS Emmanuel BRESON de BETTING



Public : Hommes seuls en collectif et en éclaté, ménages avec enfants de plus de 3 ans en éclaté.

La capacité d'hébergement de l'établissement est de 65 places, réparties de la manière suivante :

- 10 places en urgence (sur le collectif),
- 15 places en stabilisation (dont 13 sur le collectif et 2 en éclaté),
- 32 places en insertion en éclaté (dont 12 pour des hommes seuls) ventilées sur 10 appartements du parc public HLM loués par voie de convention,
- 8 places de CHRS « Hors les murs » /AGAD.

## CHRS éclaté de FORBACH (bureaux)



Public : Ménages avec enfants de plus de 3 ans.

La capacité d'accueil est de 48 places réparties sur 11 appartements du parc public HLM loués par voie de convention auprès de trois bailleurs de la Moselle-Est. Les logements sont entièrement équipés et meublés, permettant aux familles accueillies de trouver dès l'admission des conditions de vie satisfaisantes en bénéficiant des ressources usuelles d'un appartement de nos jours.



## CHRS de SARREGUEMINES



Public : hommes et femmes isolés et ménages.

La capacité d'hébergement de l'établissement est de 79 places, réparties de la manière suivante :

- 55 places en insertion : 22 places d'hébergement intermédiaire situées au sein d'un bâtiment comprenant des chambres individuelles et des espaces collectifs, 33 places d'hébergement ventilées sur 7 appartements du parc public HLM loués par voie de convention,
- 24 places d'hébergement collectif en urgence.

### L'ouverture des structures et des bureaux

Concernant l'accueil en collectif, les structures fonctionnent 24/24 et 7/7 toute l'année.

Pour des raisons de sécurité, l'accès à l'établissement n'est pas autorisé entre 23h00 et 7h00 ; pendant cette plage horaire des veilleurs de nuit sont présents. Les vendredis, samedis et veilles de jours fériés, les portes ferment à minuit.

Sauf impératifs professionnels, les personnes qui se présentent après la fermeture ne peuvent plus regagner leur chambre avant l'heure de réouverture.

### La restauration

Au sein du collectif, les repas sont servis sur plages horaires pour le petit-déjeuner et à heure fixe pour le déjeuner et le dîner :

- Petit-déjeuner : Betting : 7h-9h15 / Sarreguemines : 6h-8h30 en semaine, 7h-10h30 le week-end
- Déjeuner : 12h
- Dîner : 19h

Pour le petit-déjeuner, le personnel indique que le service s'arrête 15 minutes avant la fin de la plage horaire. Le règlement de fonctionnement rappelle aux résidents qu'il est important de respecter les horaires pour permettre au personnel de bien organiser la distribution des repas pour que chacun puisse se restaurer dans de bonnes conditions.

En cas d'une arrivée tardive, liée à une obligation due à un rendez-vous, une formation, un travail ou tout autre motif légitime, il est demandé à la personne accompagnée de prévenir l'équipe éducative dès que possible. Une solution sera alors recherchée pour conserver le repas de la personne concernée. Les CHRS accordent une grande importance à la réduction du gaspillage alimentaire. Il est donc demandé à chaque personne d'être présente à tous les repas. Si une absence est prévue, la personne doit en informer l'équipe éducative au préalable au plus tard la veille.

Concernant l'accueil en logement éclaté, les personnes accompagnées sont rencontrées régulièrement et en fonction de leurs besoins (fréquence et intensité ajustables) au sein du logement mis à disposition mais aussi au sein des locaux de l'UDAF du lundi au vendredi. Les repas sont gérés au sein du domicile par la personne. Il n'y a pas d'horaires spécifiques de présence attendus puisque l'autonomie de la personne et le type d'hébergement ne l'exigent pas. Néanmoins, les personnes hébergées doivent informer leur référent en cas d'absence prolongée ou d'accueil d'un tiers.

### **La continuité du service et de l'activité**

Le service apporte une vigilance particulière à la continuité de service, à la prise en compte des besoins des personnes protégées et au suivi de leur dossier. Lorsque le travailleur social référent est absent ponctuellement, du fait d'absences programmées ou imprévues, le chef de service organise les relais à prendre pour la continuité de l'accompagnement par différents moyens selon les besoins :

- Logiciel métier « Dossier Unique » : le professionnel en charge du remplacement a accès au dossier dématérialisé de la personne, alimenté tous les jours par les transmissions de l'équipe éducative ainsi que toutes les informations relatives au suivi du résident tant sur le plan social que médical. Les référents peuvent y laisser des consignes pour faciliter les remplacements et les interventions sont tracées, ce qui permet au professionnel absent d'en prendre connaissance à son retour.
- Organisation des remplacements : les remplacements sont organisés, dans un premier temps, par le chef de service avec une gestion flexible des plannings. Le cadre d'astreinte peut également être sollicité pour remplacer un poste si aucune solution n'a été trouvée.
- Appel à une agence intérimaire : l'UDAF mène une réflexion sur la pertinence et la faisabilité d'un recours à une agence intérimaire en cas d'absences imprévues. L'avantage de cette option est le gain de temps et la réactivité d'intervention qu'elle offre aux établissements.

De plus, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité a été établi afin d'anticiper les situations à risques pouvant perturber la bonne gestion des services et des missions confiées et permettre le déploiement rapide de solutions opérationnelles.

## **B. LES PROFESSIONNELS DU SERVICE : UN TRAVAIL EN EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE**

### **La direction générale**

Elle fixe la stratégie de l'association et pilote le projet associatif, le partenariat, les ressources humaines, le développement des projets, la gestion financière et budgétaire de l'UDAF et les orientations stratégiques de la qualité et la gestion des risques.

Elle reçoit également ses pouvoirs du conseil d'administration pour assurer le fonctionnement des services et l'exercice des mesures d'accompagnement qu'il subdélègue en partie aux directions de pôles. Elle garde une mission de contrôle général sur les activités, intervient lors de signalements de situations préoccupantes ou d'évènement indésirables et est l'interlocuteur privilégié des financeurs et des partenaires institutionnels.

### **La direction du pôle Inclusion**

La direction du pôle Inclusion est chargée d'assurer le pilotage général des activités du pôle : orientations stratégiques, développement des projets, pilotage des plans d'action issus des projets associatif, de pôle, de service et de la démarche qualité et gestion des risques. Elle supervise la gestion des ressources humaines des équipes sous sa responsabilité. Elle anime l'équipe de chefs de service et assure les contrôles internes.

Elle contribue au plan de développement des compétences, participe à l'établissement des budgets des services du pôle Inclusion et les met en œuvre.

Elle anime la politique de partenariat et le suivi des conventions partenariales du pôle. Elle est garante du respect des obligations légales et contractuelles relevant des activités supervisées et s'imposant au service.

### Le chef de projet

Le chef de projet constitue un appui, tant pour la direction du pôle Inclusion que pour l'encadrement de proximité, au développement et à la mise en œuvre d'actions et de projets. Il assure par ailleurs la déclinaison opérationnelle :

- De la démarche d'amélioration continue de la qualité au sein des structures d'hébergement, des services d'accompagnement au logement et d'insertion professionnelle ;
- Du suivi de l'activité des services ;
- Du dossier informatisé des personnes accueillies (Dossier Unique).

Il participe également aux réflexions transversales, tant au sein du pôle que de l'association.

### Le rôle de l'équipe pluridisciplinaire des CHRS

L'attitude et le positionnement des équipes, leur capacité à reconnaître la personne comme actrice principale, sont des facteurs déterminants pour lui permettre de se saisir de son projet et le mettre en œuvre. La construction du projet s'appuie sur l'explicitation de ses attentes et de ses priorités et l'évaluation, au moyen d'outils et de pratiques adaptés, de ses ressources et de ses besoins, dans leur diversité et leur complexité. Les objectifs poursuivis et les domaines d'accompagnement dépendent de la durée de prise en charge. Néanmoins, l'équipe veille à proposer, avec les partenaires du territoire, un accompagnement global visant à (ré)inscrire les personnes dans un parcours d'insertion, à les soutenir dans l'engagement ou la poursuite de démarches leur permettant d'accéder aux droits et à favoriser leur inclusion sociale et leur autonomie.



## Les chefs de service

Chaque CHRS est sous la responsabilité d'un chef de service.

Les chefs de service supervisent l'activité des CHRS et assurent la gestion de l'équipe pluridisciplinaire en animant les réunions d'équipe hebdomadaires, les réunions de service tous les quinze jours ainsi que les temps de travail nécessaires à la mise en œuvre d'une démarche qualité efficiente.

Les chefs de service sont responsables de l'admission des résidents au sein des CHRS en collaboration avec les équipes éducatives. Ils veillent également à maintenir et à développer les réseaux et partenariats nécessaires à l'accompagnement des personnes hébergées.

Ils suivent l'avancement des projets, ajustent les stratégies d'intervention en fonction des situations, peuvent résoudre les problèmes rencontrés au quotidien et s'assurent que les objectifs du service sont atteints dans les délais impartis.

Une astreinte cadre est disponible 24/24, 7 jours sur 7 afin d'accompagner les équipes en cas de besoin. L'uniformisation des pratiques permet au cadre d'astreinte de mieux gérer l'ensemble des établissements et de répondre plus efficacement aux besoins de chaque structure.

## Les travailleurs sociaux

Un travailleur social référent accompagne le résident des CHRS dans l'ouverture, le rétablissement et l'application de ses droits, l'exploration et la mise en œuvre de son document individuel de prise en charge ou projet personnalisé.

Le CHRS de Forbach dispose également d'une Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF), qui soutient les familles dans leur quête d'autonomie. Son accompagnement porte sur la gestion du quotidien, incluant l'entretien du logement, la gestion du budget et des courses, la prise en charge des enfants et l'organisation familiale.

## Les maîtresses de maison en CHRS collectif

Sous la responsabilité du chef de service, les maîtresses de maison veillent au confort physique et moral des résidents en garantissant un cadre de vie sain et sécurisant. Elles assurent l'hygiène des locaux, le changement de la literie et du linge, ainsi que le nettoyage et le rangement des chambres et espaces communs.

Elles participent également au service des repas et accompagnent les personnes accueillies dans l'apprentissage des tâches domestiques. Au CHRS collectif de Sarreguemines, le service ne compte pas de maîtresse de maison mais bénéficie de l'intervention d'agents de restauration et d'aide-cuisinières, chargés de la mise en chauffe des plats livrés par un prestataire externe et de l'organisation du service à table.

## Le psychologue

Une prise en charge directe et régulière peut-être sollicitée auprès de la psychologue afin d'apporter un soutien psychologique et psychosocial aux personnes accueillies.

## La chargée d'insertion professionnelle

La chargée d'insertion professionnelle accompagne les résidents dans leurs démarches d'insertion (définition du projet professionnel, création de CV et lettres de motivation, mise en relation avec des employeurs, etc.). Elle assure des permanences au sein des CHRS de Betting et Sarreguemines. Mutualisée pour les trois CHRS, elle peut intervenir sur rendez-vous selon les besoins des personnes accompagnées.

## Les secrétaires

Les secrétaires assurent la gestion des appels et des messages. Elles jouent un rôle d'accueil et d'orientation, en apportant des réponses aux demandes et en guidant vers les interlocuteurs appropriés. Elles peuvent également fournir des informations sur les démarches à suivre et transmettre les documents nécessaires.

### **Les agents d'entretien**

Les agents d'entretien veillent au bon état général des logements et effectuent les réparations nécessaires. Ils sont également chargés d'équiper et de rééquiper les appartements en mobilier et électroménager. Leur intervention inclut le soutien aux familles lors de l'emménagement et du départ à la sortie du dispositif. L'équipe éducative assure le lien entre les besoins repérés et la mise en œuvre des actions adaptées.

### **L'accueil des stagiaires**

En déclinaison du projet associatif et des orientations du pôle Inclusion, les services Hébergement et Accompagnement Santé sont fortement engagés dans l'accueil de stagiaires de personnels administratifs et de travailleurs sociaux.

L'objectif de cet engagement est multiple. Il permet notamment d'informer les stagiaires, qui seront nos futurs partenaires, sur l'UDAF et ses missions, mais aussi de fidéliser des stagiaires intéressés par la mission vers une embauche à l'obtention de leur diplôme.

## **C. LE TRAVAIL AVEC LES SERVICES SUPPORTS DE L'UDAF ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**

---

Le service Hébergement s'appuie sur des services supports pour l'aider dans son fonctionnement :

### **Le service des Ressources Humaines**

Il assure le recrutement en lien avec la direction de service, l'administration du personnel des pôles et services, le suivi des congés et absences avec le personnel d'encadrement, le développement des compétences par la formation professionnelle en réponse aux besoins repérés par les directions de pôle et service. Il assure, avec la direction générale, les relations avec les instances représentatives du personnel.

### **Le service Financier et Comptable**

En concertation avec la direction, il élabore notamment les budgets prévisionnels, les comptes administratifs, participe au dialogue de gestion, effectue le suivi du budget du service, supervise la commande des fournitures, valide les engagements non prévus dans le budget prévisionnel, et en lien avec le service des ressources humaines, assure le pilotage de la masse salariale.

### **Le service de gestion locative**

Avec un déploiement progressif depuis le début de l'année 2025, sous la responsabilité du service Financier et Comptable et en lien avec la direction du pôle Inclusion, il assure la gestion administrative et comptable des logements par la réalisation :

- des liens avec les bailleurs et assureurs,
- du suivi des factures de loyers, et charges d'énergie
- de la facturation aux personnes hébergées : établissement des redevances, participations et recouvrement, établissements des dossiers APL et réponses aux différentes enquêtes,
- de la gestion des contentieux,
- du suivi de l'entretien et équipement des logements.

### **Le Secrétariat Général**

Il assure le pilotage de fonctions transverses nécessaires au fonctionnement de l'UDAF et de ses services : informatique et téléphonie, flotte automobile, maintenance des locaux et suivi des contrats de fourniture, contrôles de sécurité des bâtiments, assurances des biens et des personnes.

### **Le responsable qualité et gestion des risques**

Depuis septembre 2024, un poste de responsable qualité et gestion des risques a été déployé au sein de l'UDAF. Sa mission est de garantir la mise en œuvre de la politique qualité et gestion des risques de l'association. Il développe des outils de mesure permettant le pilotage de cette politique et définit les méthodes à appliquer. Il anime les instances qualité et gestion des risques de l'association et coordonne les actions avec les acteurs concernés.

## Les liens avec le conseil d'administration

Des travaux sont réalisés en associant des administrateurs de l'UDAF, afin de favoriser le partage des enjeux et des projets du service avec le conseil d'administration.

Ainsi, des administrateurs ont notamment été conviés au comité de pilotage de la Démarche Qualité. Ces interventions permettent aussi un autre regard et favorisent la réflexion sur les pratiques du service.

## D. LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

---

### La démarche de recrutement

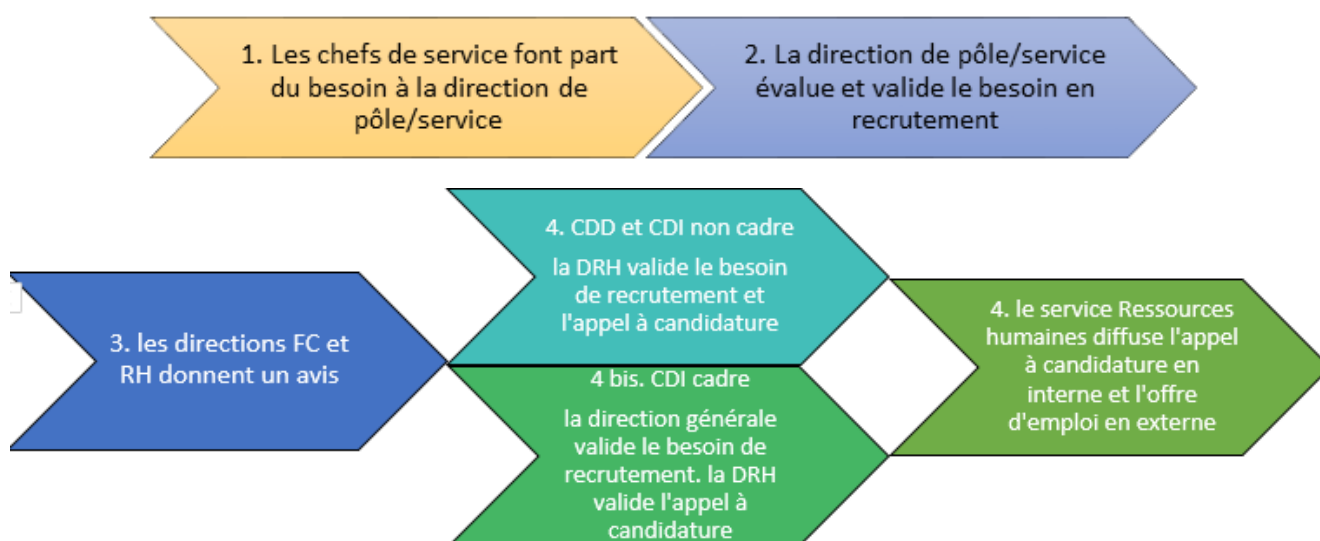
Un besoin de recrutement est qualifié au moyen d'une fiche de besoin en recrutement.

Cette fiche permet de préciser les informations quant au recrutement envisagé :

- Mission exercée
- Eligibilité à l'indemnité métier socio-éducatif ou Laforcade 1
- Qualifications requises
- Rattachement géographique, secteur d'intervention ...
- Mode de publication de l'offre :
  - En interne uniquement (lorsque des candidatures internes sont pressenties)
  - Recherche externe :
    - Dès publication (pour accélérer le processus de recrutement)
    - Après expiration de l'offre (potentiel de candidatures internes)

En cas de création de poste, une fiche de fonction est indispensable pour permettre d'adapter l'offre d'emploi aux attendus du poste à pourvoir.

Les différentes étapes du processus de recrutement :



### Accueil et intégration des nouveaux collaborateurs

En déclinaison directe de l'axe « développement d'une politique attractive de recrutement et d'intégration/inclusion des salariés » de son projet associatif, l'UDAF de la Moselle a décidé de prendre le temps d'accueillir celles et ceux qui ont choisi de l'intégrer en formalisant un processus d'intégration construit conjointement par le service des ressources humaines, un groupe de salariés et des membres de l'encadrement.

Ce processus a vocation à être évalué par les nouveaux professionnels et garantir ainsi son évolution et son adéquation avec les besoins.

- **L'intégration au sein de l'association :**

Dès la validation interne de la candidature, un accueil est programmé dès le premier jour en vue de la visite du siège, la réalisation des formalités administratives, la transmission des informations RH nécessaires et la mise en avant des avantages sociaux.

- **L'institutionnalisation d'une matinée d'intégration au siège 1 fois par trimestre regroupant les nouveaux salariés de l'UDAF sans distinction des fonctions exercées afin de favoriser la transversalité pour :**

- une présentation du projet associatif et de l'organisation interne avec la participation successive de la Direction générale et des directions des pôles métiers et fonctions,
- une acculturation des outils de la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques (logiciel AGEVAL, procédures cadres, promotion de la bientraitance, droits et modalités d'expression de la personne hébergée...).

L'objectif est également de transmettre les valeurs autour de la culture positive de l'erreur et de la démarche d'amélioration collective au travers des groupes de travail et de la dynamique de projet. Un questionnaire à l'issue de cette matinée permettra de recueillir la satisfaction du nouveau salarié sur la compréhension des différents sujets et sur les modalités d'organisation.

- **L'intégration et la formation interne des nouveaux professionnels :**

Quelle que soit la fonction du salarié, le service propose une formation interne et un accompagnement des nouveaux salariés dès l'embauche avec l'élaboration et la planification d'un planning de formation pilotée par le chef de service en lien avec l'équipe en charge de la transmission du savoir et des bonnes pratiques.

En fonction des besoins repérés et du parcours antérieur du nouveau salarié, la formation s'étale sur une à trois semaines. Un bilan est mené sous l'autorité du chef de service. Un tutorat peut être mis en place pour favoriser l'intégration du salarié et son appropriation aux modes de fonctionnement (logiciel métier, procédure, ...).

Le parcours d'intégration dans son ensemble fera l'objet d'une évaluation au travers d'un questionnaire de satisfaction à J+ 6 mois après l'arrivée.

### **La gestion des compétences et la formation des salariés du service**

En lien avec le service des ressources humaines, un travail constant est mené pour adapter les emplois aux évolutions du service. Le service s'engage dans le suivi des salariés, de leur évolution, dans l'actualisation des connaissances et des compétences, notamment par la pratique des entretiens annuels, des entretiens professionnels et de la politique de formation mise en œuvre à l'UDAF.

Des groupes d'analyse de la pratique professionnelle sont mis en place afin de permettre aux professionnels de repérer et comprendre les difficultés rencontrées au quotidien, d'interroger leurs positionnements dans les relations avec les personnes accompagnées, de prendre du recul et de réfléchir à leurs propres modes de fonctionnement et à leurs interventions.

Le service des ressources humaines identifie des orientations de formation au regard des besoins identifiés dans le cadre des missions exercées et met en œuvre les formations obligatoires. Ainsi, à l'occasion de changements législatifs, ou à titre de rappel sur les procédures existantes et fondamentaux de l'intervention, les salariés du service peuvent être orientés à leur demande ou sur indication du chef de service sur un module de formation interne proposé aux nouveaux embauchés et qui sont proposés régulièrement au cours de l'année.



Certains accompagnements mettent les équipes en difficulté car les problématiques des personnes accompagnées sont mal connues ou mal comprises et les comportements liés difficilement interprétés. L'objectif de la formation est alors de donner aux professionnels des clés de compréhension et des grilles de lecture pour mieux comprendre les réactions des personnes face à ces problématiques afin de réajuster l'accompagnement proposé. En fonction des personnes accueillies dans l'établissement, il peut s'agir de formations/sensibilisations aux addictions, aux troubles psychiatriques, aux psychos traumatismes, à l'interculturalité, etc. Le service s'inscrit dans des démarches transversales initiées à l'UDAF sur les risques psycho-sociaux et sur la qualité de vie au travail. Ces démarches sont des vecteurs du dialogue social et permettent de prendre en compte la fatigue et l'usure professionnelle.

## 2. LES MOYENS

### A. UN LOGICIEL METIER : LE DOSSIER UNIQUE



Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité et de conformité avec les exigences réglementaires, le pôle Inclusion de l'UDAF de la Moselle a fait l'acquisition, en octobre 2024, du logiciel « Dossier Unique » (DU), développé par l'éditeur Interconsult. Ce logiciel a été retenu après une étude approfondie de différentes offres car la solution proposée est en adéquation avec les besoins spécifiques des différentes activités du pôle. Conçu pour répondre à des objectifs stratégiques, le logiciel DU vise à :

- Garantir une gestion optimisée et sécurisée des dossiers des personnes accompagnées, en assurant la traçabilité des interventions et le respect des obligations légales, notamment en matière de protection des données (RGPD).
- Faciliter l'individualisation de l'accompagnement, grâce à un suivi précis et personnalisé pour chaque personne.
- Améliorer la coordination entre les équipes, en offrant un outil centralisé et collaboratif, garantissant une continuité dans l'accompagnement, même en cas de changement d'intervenant ou de service. Le Dossier Médical pour les professionnels de santé est un module spécifique destiné aux personnels réalisant un accompagnement médical.
- Répondre aux attentes des financeurs et des autorités (DDETS, ARS, Conseil Départemental) grâce à des outils fiables permettant le suivi, l'évaluation et la justification des actions menées.

Après une phase de paramétrage réalisée en concertation avec les groupes de salariés concernés, le logiciel DU est désormais pleinement opérationnel. En janvier 2025, une formation dédiée a été dispensée à la majorité des salariés et l'utilisation de ce logiciel est devenue obligatoire pour toutes les activités des services hébergement/logement.

Ce logiciel dispose également d'un Portail de l'utilisateur qui met à disposition différentes informations et contenus (livret d'accueil, programme d'activité trimestriel, projet personnalisé ...), ainsi que l'annuaire des différents contacts associés aux établissements prenant en charge la personne hébergée.



## B. LE LOGICIEL DE GESTION LOCATIVE

---

En 2024, les services Hébergement et Logement se sont été dotés d'un logiciel de gestion locative capable de faire le lien avec les informations du Dossier de l'Usager.

Le logiciel FOYER'SOFT est multi-utilisateurs, multi-établissements, sécurisé RGPD.

FOYER'SOFT intègre une gestion complète des fiches résidents. Les données sont classées par thème et sont uniquement accessibles par les utilisateurs autorisés :

- Coordonnées administratives.
- Composition du ménage.
- Gestion du compte résident.
- Gestion des prélèvements.
- Gestion documentaire.
- Suivi des actions réalisées avec le résident : accompagnement social et actions liées au logement.

FOYER'SOFT intègre une gestion complète de la maintenance des logements. Les actions préventives et curatives effectuées peuvent être notées et planifiées. Le logiciel intègre une gestion complète de la facturation.

FOYER'SOFT intègre une gestion complète du suivi social. Le module suivi social inclut :

- Un suivi daté des actions liées au suivi social.
- Le suivi du parcours du résident : scolaire, logement, professionnel, personnel.
- Gestion documentaire : tous les documents informatiques sont stockables (PDF, Word, Photos, ...).

Le logiciel FOYER'SOFT sera interfacé avec le logiciel DOSSIER UNIQUE de la société INTERCONSULT.

FOYER'SOFT intègre une gestion complète des statistiques et tableaux de bords.

## C. LES EQUIPEMENTS INFORMATIQUES, TELEPHONIQUES ET LE NOMADISME

---



Sur site, chaque intervenant dispose d'un ordinateur et d'un téléphone fixe.

En complément, des ordinateurs portables et smartphones, mutualisés ou individuels en fonction des besoins repérés, sont mis à disposition des équipes pour permettre l'accès à certaines plateformes (caisse de retraite, mutuelle, etc.) non accessibles depuis le réseau sécurisé UDAF.

Dans le cadre de l'activité en logements éclatés, les professionnels disposent également du matériel nécessaire (ordinateur et téléphone portable) pour permettre un accès « nomade » aux services utiles à l'accompagnement des personnes.

## D. DES VEHICULES DE SERVICE

---

Affectés sur chaque site, des véhicules de service sont mis à disposition des équipes pour les déplacements des professionnels : visites sur le lieu de vie, accompagnements des résidents aux rendez-vous, etc.

### 3. L'ORGANISATION DE TRAVAIL :

#### A. LES REUNIONS

L'UDAF et les service Hébergement mettent en place un management participatif qui implique les salariés des services dans différentes réunions ou instances :

<b>Comité de direction</b>	Fonctionnement Sujets transversaux à l'UDAF Projets Information Echange et consultation	Mensuel	Directeur général Directeurs et directrices des pôles et services
<b>Comités de pilotage (COFIL) techniques</b>	COFIL immobilier maintenance et sécurité des bâtiments COFIL systèmes d'information et sécurité des systèmes d'information	Mensuel	Suivant règlement intérieur
<b>Comités de pilotage (COFIL) qualité</b>	COFIL stratégique qualité et gestion des risques COFIL opérationnel Inclusion qualité et gestion des risques COFIL logiciel AGEVAL	Mensuel	Suivant règlement intérieur
<b>Comité de pilotage (COFIL) Dossier Unique</b>	COFIL du logiciel Dossier Unique : Définir les paramètres du logiciel, évaluer l'utilisation du logiciel, arbitrer et résoudre les blocages, faciliter la communication et garantir la conformité	Mensuel	Direction pôle Inclusion Chefs de service du pôle Inclusion Cheffe de projet du pôle Inclusion Représentants des salariés
<b>Comité éthique, bientraitance et droits des personnes accompagnées</b>	Ethique Bientraitance et prévention de la maltraitance Respect des droits des personnes accompagnées	Trimestriel	Suivant règlement intérieur
<b>Réunion d'encadrement Inclusion</b>	Points sur les activités du pôle et les besoins Fonctionnement Organisation Sujets transversaux au pôle Inclusion Projets Information Echange et consultation	Mensuel	Direction de pôle Cheffe de projet Inclusion Psychologue Chefs de service du pôle Inclusion
<b>Réunion de site</b>	Fonctionnement/activité Organisation Information Echange et consultation	Mensuel	Chefs de service Professionnels du site de Betting tous services confondus

<b>Réunion d'équipe</b>	Points sur l'activité du service Echange sur le partenariat, le fonctionnement, les pratiques, les projets Information Echange et consultation	Hebdomadaire	Chef de service Professionnels du service concerné
<b>Réunion de projets</b>	Conception du projet Procédures Organisation Planification Echange et consultation	Variable en fonction des projets	Constitution d'un groupe projet en fonction des projets (cadre et salariés du pôle)

## B. LES TEMPS D'ÉCHANGE DE SITUATIONS COMPLEXES

Au-delà du travail collaboratif quotidien réalisé par chaque professionnel dans son champ d'intervention, certaines situations nécessitent d'être analysées et orientées collégalement.

Il s'agit de mettre à profit les regards croisés qui interrogent tout autant le projet que la technicité dans les domaines concernés. Ils permettent aussi un questionnement éthique partagé.

Ainsi, un temps d'échange est organisé sur des situations sensibles, composé des professionnels référents, de la psychologue et du chef de service.

En outre, afin de soutenir le professionnel dans l'exercice de sa mission, le service propose des sessions d'analyse des pratiques professionnelles (GAPP) animées par un formateur externe et qui permettent d'aborder des situations complexes de manière commune et interdisciplinaire dans le but de développer des stratégies collectives de réflexion et renforcer la cohérence des pratiques.

## 4. ORGANISATION DE LA PRISE EN CHARGE

### A. L'ORIENTATION DU PUBLIC EN FONCTION DES DISPOSITIFS

#### L'orientation vers les CHRS et l'admission

Le public est orienté au CHRS via le 115 pour l'urgence et par le SIAO pour l'insertion.

Lors d'une orientation en urgence, l'accueil étant inconditionnel, il n'y a pas de procédure de pré-admission. Les personnes sont admises au sein du service dès lors qu'elles acceptent les conditions d'hébergement, notamment en termes de cohabitation. L'admission est prononcée par le Chef de service.

En dehors de l'accueil d'urgence, un entretien de pré-admission avec le chef de service ou un membre de l'équipe éducative est réalisé avec la personne. La situation est présentée en réunion d'équipe hebdomadaire pour validation et désignation d'un référent.

Le contrat de séjour est établi et signé au moment de l'admission et de l'installation. Un délai de rétractation à l'initiative des deux parties est prévu au contrat.

En ce qui concerne l'admission, les personnes sont orientées par le SIAO, plateforme de premier accueil, d'écoute, d'information, d'évaluation et d'orientation vers le logement. La gestion des admissions s'opère ainsi en lien avec la plateforme SIAO, qui répertorie les places disponibles et organise l'orientation des personnes après une première évaluation. Les places disponibles étant remises au SIAO immédiatement, le SIAO propose donc la demande d'admission.

## Les modalités d'accueil

### Pour les CHRS collectifs :

Les admissions ont lieu 7 jours sur 7, de 10 heures à 19 heures. Le service fonctionne en continu avec la présence d'un professionnel de l'équipe éducative présent en journée et jusqu'à 21 heures.

En semaine, un professionnel est présent jusqu'à 22 heures.

### Dans les logements éclatés:

Les admissions ont lieu du lundi au vendredi, de 10 heures à 16 heures.

La personne accueillie est reçue le jour même de son admission par le travailleur social pour un premier entretien permettant de :

- Vérifier et compléter les informations transmises par le SIAO
- Remettre le livret d'accueil et le Règlement de Fonctionnement du service concerné
- Présenter l'établissement et les professionnels
- Expliquer les rôles du cadre socio-éducatif, de la psychologue et du référent.

L'équipe technique prépare et remet en état le logement en cas de nécessité, avant l'entrée de la personne accueillie. Un état des lieux et un inventaire du mobilier sont réalisés à l'entrée dans les lieux.

Lors de l'arrivée de la personne au sein de la structure, différents documents administratifs lui sont remis et une visite explicative des locaux est réalisée. Il est demandé à la personne accueillie de :

- Prendre connaissance du règlement de fonctionnement, du livret d'accueil et des consignes de sécurité,
- Fournir les documents nécessaires à son accompagnement social personnalisé.

## **B. ELABORATION DU DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE**

---

Dans le cadre d'une orientation sur des places d'urgence, un document individuel de prise en charge (DIPEC) est mis en œuvre afin de définir les objectifs, les besoins, les attentes et les modalités de prise en charge de la personne accompagnée au sein des CHRS.

En cas de renouvellement de séjour au-delà des deux mois, un projet personnalisé est co-construit avec la personne accueillie

## **C. ELABORATION D'UN PROJET PERSONNALISE**

---

Lors d'une orientation sur des places de stabilisation ou d'insertion, un projet personnalisé est défini par la personne accompagnée et son référent social, dans les 30 jours suivants l'admission. Il est également mis en place lorsque qu'un accueil d'urgence se poursuit au-delà de deux mois.

En parallèle, un contrat de séjour est établi dans les 15 jours et un exemplaire signé est remis à la personne accueillie.

Ce projet personnalisé est adapté à chaque individu en fonction de son profil, de ses spécificités et de ses projets de vie. Il est un outil fondamental pour garantir une prise en charge administrative, budgétaire et éducative individualisée et de qualité.

La personne hébergée est alors pleinement impliquée dans l'élaboration et le suivi de son projet personnalisé.

Celui-ci est régulièrement réévalué pour étudier l'évolution de sa situation, ce qui permet d'ajuster les objectifs et d'assurer la pertinence des mesures prises.

Chaque personne accueillie en hébergement d'urgence bénéficie d'une prise en charge individualisée garantie par l'établissement d'un document individuel de prise en charge. Celui-ci est établi dans les premiers jours du séjour et définit :

- l'engagement de la structure,
- les objectifs de prise en charge,
- les conditions d'accueil et les prestations.

L'ensemble du parcours de la personne hébergée est retracé au sein de son dossier d'accompagnement, qui contient : le contrat de séjour, le dossier individuel d'accompagnement et toutes les pièces administratives et documents nécessaires à la lecture de sa prise en charge. Ces documents sont accessibles à la personne hébergée en présence du travailleur social référent.

Ils peuvent être consultés dans le respect de la confidentialité, par les salariés pouvant jouer un rôle dans l'accompagnement de la personne hébergée. Le dossier offre en outre une traçabilité permettant un passage de relai entre accompagnateurs.

#### **D. L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL ET COLLECTIF PROPOSE**

Les CHRS proposent une prise en charge individuelle assurée par la désignation d'un référent qui sera l'interlocuteur privilégié de la personne accueillie et des partenaires extérieurs pendant toute la durée du séjour.

##### **L'accompagnement administratif**

L'accompagnement administratif vise à permettre aux personnes accueillies d'accéder à leurs droits fondamentaux sur le territoire français ou de les maintenir.

Être reconnu dans ses droits permet à la personne accueillie d'être actrice de son parcours d'insertion, d'être en capacité d'identifier et de recourir aux différents services publics, organismes et dispositifs territoriaux. Le référent social inscrit ainsi son action d'accompagnement dans un projet de mobilisation ou de remobilisation de la personne accueillie pour faire valoir ses droits.

L'accompagnement individualisé, les entretiens, l'aide aux démarches doivent ainsi amener à prioriser la demande, les besoins et les attentes de la personne accueillie quant à sa situation administrative.

##### **L'accompagnement dans le parcours de santé**

Les actions d'accompagnement vers les systèmes de santé et de protection sociale participent à la démarche d'insertion. Les professionnels prennent systématiquement en compte les difficultés de santé rencontrées par les personnes accueillies. Ils peuvent faire appel à l'infirmière du dispositif Lits Halte Soins Santé Mobiles, sous convention ARS. En cas de nécessité, la personne accueillie est orientée vers un lieu de soins adapté.

L'objectif des professionnels est que chaque personne accueillie puisse être couverte par une protection sociale et accéder aux soins. La notion de santé est vue dans sa globalité pour des actions de prévention.

##### **Le soutien psychologique**

Depuis novembre 2023, par le biais d'une convention ARS pour nos activités Hébergement/logement, un soutien psychologique est systématiquement proposé aux personnes accueillies, souvent fragilisées par un parcours d'hébergement et de vie difficile et instable.

Le soutien psychologique s'articule autour du travail de l'ensemble de l'équipe sociale. La complémentarité des regards permet d'optimiser le travail pluridisciplinaire. Le psychologue vient apporter son éclairage sur une situation pragmatique permettant de faire un parallèle entre difficultés d'ordre psychique et social.

### **L'accompagnement vers l'insertion professionnelle**

La chargée d'insertion professionnelle participe à l'accompagnement et au suivi du projet professionnel de la personne hébergée, en lien avec son référent social, et contribue à la mise en œuvre des projets individuels d'insertion.

L'objectif est de permettre à la personne hébergée d'accéder à un emploi qui soit le plus pérenne possible, en tenant compte de ses capacités et de ses difficultés.

L'action menée s'articule en fonction de l'objectif recherché : retour à l'emploi, changement d'emploi, maintien dans l'emploi, formation professionnelle. Elle doit conduire la personne accueillie à s'autonomiser dans sa démarche d'insertion professionnelle, en lui permettant d'utiliser seule les outils mis à sa disposition et en sollicitant les partenaires extérieurs.

### **L'accompagnement budgétaire**

Le travailleur social accompagne également la personne hébergée dans l'élaboration et la gestion de son budget, afin de mettre en œuvre les outils adéquats qui lui permettront d'assainir sa situation, inhérente à l'évolution du projet d'insertion.

L'aide individuelle budgétaire est mise en œuvre après une évaluation de la situation financière de la personne hébergée (ressources, charges, crédits, dettes, etc.) et des besoins et demandes de celle-ci.

Chargé de calculer et de veiller au paiement des participations à l'hébergement de la personne accueillie, le travailleur social intervient à ce titre au moins une fois par mois sur la situation budgétaire de la personne accueillie.

### **L'accompagnement socio-éducatif**

Outre sa mission d'accompagnement social dans l'ensemble des démarches administratives et de santé, les équipes accompagnent les personnes hébergées dans la vie quotidienne. Cet accompagnement s'effectue à travers les différentes tâches de la vie courante (tâches ménagères, achats de premières nécessités, alimentation...). Ces moments d'échanges avec les personnes hébergées permettent une transmission de repères, nécessaires pour « savoir habiter son logement ».

Pour le CHRS de Forbach, le travailleur social travaille conjointement avec une Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF).

La vie collective dans certains appartements en diffus implique le « vivre ensemble ». Des personnes accueillies, qui ne se connaissent pas, doivent cohabiter. Cette vie commune non choisie suscite parfois des conflits entre elles. L'utilisation des espaces communs, le partage des lieux de vie nécessitent parfois l'arbitrage des professionnels, qui sont amenés à réguler les tensions entre les personnes accueillies.

### **L'accompagnement en atelier collectif comme outil d'accompagnement**

Que ce soit en collectif ou en éclaté, les CHRS propose des temps collectifs aux personnes hébergées afin de travailler un sujet transversal (mobilité, santé,) tout en permettant un espace de socialisation et d'inclusion.

Ces temps d'échange et de partage permettent également une évaluation des compétences en matière d'autonomie, de gestion du stress, de prise de parole et d'intégration sociale. Traiter une problématique en collectif permet également de ne pas stigmatiser une personne face à sa difficulté. Ces temps collectifs sont aussi le moment de pouvoir partager ses connaissances et ainsi de valoriser les compétences des personnes.

La programmation est à minima mensuelle voire trimestrielle pour le public accueilli dans les logements éclatés et diffus. Le planning intègre des activités récurrentes (sport, cuisine, etc...) et des temps plus occasionnels (sensibilisations, sorties...)

## E. LA FIN DE PRISE EN CHARGE

---

Permettre à la personne hébergée au sein des CHRS d'accéder à son propre logement est l'un des objectifs majeurs de l'accompagnement par les travailleurs sociaux.

Dès lors que la situation professionnelle et budgétaire le permet, la personne hébergée est accompagnée dans son parcours d'accès au logement. L'évaluation de la situation et des attentes de la personne hébergée permet de définir un projet de logement réaliste et adapté en fonction de l'offre.

Le séjour peut se conclure par une orientation vers un autre dispositif adapté ou une solution en logement intermédiaire, ce qui ne signifie pas que le séjour soit un échec. Au contraire, pour certains, cette expérience est l'occasion de réfléchir à leurs choix de vie, de prendre conscience des freins à l'insertion professionnelle ou de s'engager dans une démarche de soins.

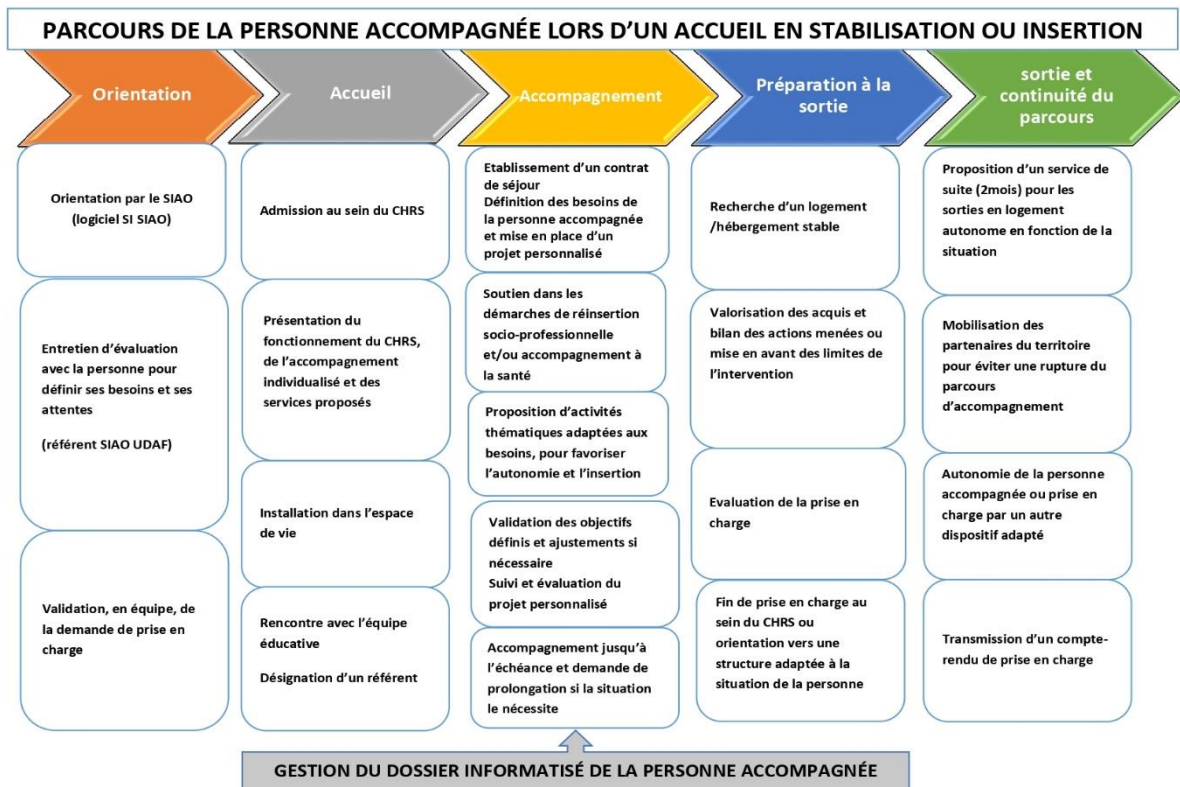
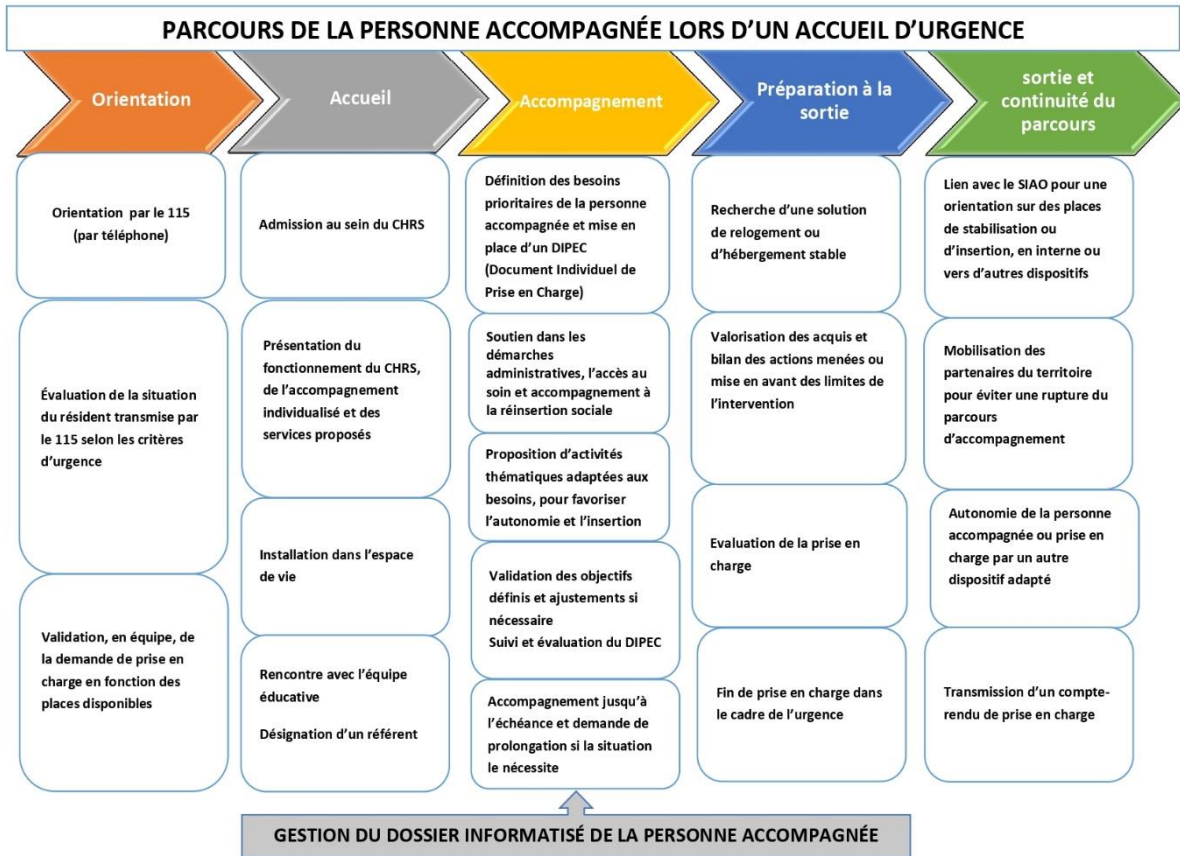
Au moment de la sortie, un suivi social peut être mis en place par des mesures d'AVDL ou d'ASLL afin d'assurer une transition vers l'autonomie pour les situations les plus fragiles. Cet accompagnement est assuré par des organismes extérieurs à la demande de la personne ou du bailleur.

La fin de la prise en charge de la personne hébergée dans le dispositif d'Insertion est prononcée dans les cas suivants :

- Un accès à un logement de droit commun, représentant l'aboutissement du processus d'insertion engagé dans l'établissement
- Une orientation vers une structure adaptée, correspondant aux besoins de la personne accueillie (centre maternel, pension de famille, maison relais, etc.)
- Une solution intermédiaire via les dispositifs tels que l'intermédiation locative (IML, bail glissant, etc.)
- Une sortie à l'initiative de la personne accueillie (retour au domicile, solution personnelle)
- Une fin de prise en charge à l'initiative de la Direction (manquement au Règlement de Fonctionnement, non-respect du contrat de séjour, etc.).

La disponibilité de la place et le motif de fin de prise en charge sont immédiatement transmis au SIAO.







### A. LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE ET DE LA GESTION DES RISQUES

---

La Direction Générale de l'UDAF de la Moselle, au travers de sa politique qualité et gestion des risques, place la démarche d'amélioration continue comme un élément incontournable de réflexion intégré dans les pratiques quotidiennes de chaque professionnel : ni une contrainte, ni un travail supplémentaire mais une façon d'améliorer la qualité de l'accompagnement des personnes hébergées, tout en veillant à l'efficacité des pratiques professionnelles et managériales.

La démarche vient au service des professionnels afin de leur fournir des outils et des méthodes de travail permettant l'amélioration et la valorisation de leurs pratiques. Elle est élaborée et impulsée par un comité de pilotage stratégique, dont les orientations et décisions sont ensuite déclinées au sein du Pôle Inclusion sous l'égide d'un comité de pilotage opérationnel, qui assure le suivi des mesures mises en œuvre.

Elle repose sur la participation volontaire des professionnels aux groupes de travail proposés. L'association souhaite que cette démarche ne soit pas fondée uniquement sur des actions immédiates et correctives liées à des événements indésirables ou une situation de crise, mais qu'elle s'appuie sur une approche systémique de la qualité et des risques dans une logique d'organisation apprenante et de culture positive de l'erreur.

Les principaux axes de la politique qualité et gestion des risques s'articulent autour de trois axes :

- Axe 1 – Construire le projet managérial pour une gouvernance tournée vers l'efficacité
- Axe 2 – Développer un dispositif d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques centré sur la personne accompagnée
- Axe 3 – Sécuriser les processus à risques

La coordination de la démarche qualité et gestion des risques de l'association est assurée par la Responsable qualité et gestion des risques basée au siège. En lien avec le COPIL Démarche Qualité-Evaluation médicosociale, cette dernière :

- Donne la ligne de conduite
- Pose certaines actions comme prioritaires
- Assure la gestion documentaire du système qualité
- Assure une veille documentaire et réglementaire
- Conseille et assiste les services dans la mise en place de nouvelles organisations de travail et dans la rédaction de rapports, projets, formulaires, procédure, etc.

Depuis le début de l'année 2025, le déploiement progressif du logiciel de pilotage de la qualité « AGEVAL » permettant notamment la déclaration des événements indésirables, des plaintes et réclamations et centralisant la documentation qualité est venu renforcer la démarche.

L'UDAF de la Moselle est soumis, en tant qu'ESSMS, à l'évaluation de la qualité de ses services. Ainsi, le service Hébergement fera l'objet d'une évaluation multi-établissement en mars 2025 sur la base du référentiel de la Haute Autorité de Santé. Des travaux et groupes de travail sont d'ores et déjà engagés afin de répondre aux critères prévus dans le référentiel d'évaluation HAS.

### B. AUTO-EVALUATION

---

L'auto-évaluation est une obligation depuis la loi 2002-2. Cependant, elle consiste surtout en une opportunité, celle de restituer en toute objectivité les principes et modalités de notre activité.

Elle nous inscrit dans une démarche d'amélioration et d'ajustement afin d'apporter une réponse adaptée aux situations et aux besoins rencontrés. Elle catalyse une dynamique d'évolution permanente. Elle pose un diagnostic partagé et ouvre un vaste chantier auquel chacun d'entre nous doit contribuer.

Le questionnaire évaluatif est avant tout centré sur les personnes accueillies et leurs besoins et peut se résumer en quatre grands objectifs :

- La promotion de la qualité de vie, de l'autonomie, de la santé et de la participation sociale.
- L'expression et la participation des usagers.
- La personnalisation de l'accompagnement.
- La protection et la prévention des risques inhérents à la situation des usagers.

Ces informations permettent d'apprécier l'accompagnement de l'insertion des personnes, l'ouverture de l'établissement à son environnement, et, in fine, son organisation interne.

## **C. EVALUATION**

---

L'évaluation, au-delà des aspects réglementaires, est aussi l'occasion pour l'UDAF d'analyser le fonctionnement global de ses établissements et la qualité de l'accompagnement proposé. En cela, il s'agit d'un véritable outil de management et un levier pour permettre l'évolution des établissements.

### **Notre démarche d'évaluation**

Notre démarche d'évaluation est construite avec l'assistance de Parmentier Bleu Social. Elle est conforme à la méthodologie légale et vise à mesurer les écarts par rapport aux attendus de la Haute Autorité de Santé mais aussi à valoriser le travail conduit par nos différents établissements/services. L'évaluation nécessite une forte implication et mobilisation de l'ensemble des acteurs de l'association et des services. Cela facilite la démarche des évaluateurs et permettra ainsi une plus grande objectivité des constats et observations réalisés pendant la visite.

#### La Direction Générale :

- S'assure du bon déroulement du processus d'évaluation.
- Le cas échéant, relit et apporte des remarques (éventuellement) sur le pré-rapport d'évaluation, en fournissant les documents de preuves adéquats, dans le respect du calendrier convenu avec les évaluateurs.

#### La Responsable qualité et gestion des risques :

- Coordonne la préparation et le suivi de la démarche d'évaluation médicosociale HAS en lien avec les services concernés.
- Soutient les directions de pôle dans l'organisation des différentes rencontres selon le planning de visite arrêté avec les évaluateurs.
- Relit et apporte des remarques (éventuellement) sur le pré-rapport d'évaluation, en fournissant les documents de preuves adéquats, dans le respect du calendrier convenu avec les évaluateurs.

#### La Direction de pôle, avec l'appui des chefs de service et du Comité de Pilotage Démarche Qualité-Evaluation médicosociale de l'UDAF, a pour mission de :

- Elaborer avec le cabinet le plan de projet global de conduite de l'évaluation lors d'une réunion de cadrage.
- Valider le calendrier global d'intervention.
- Faire le point sur l'état de maîtrise de la démarche qualité dans l'établissement/service lors de la phase de cadrage.
- Finaliser la planification détaillée proposée par les évaluateurs et ajuster de concert celle-ci en fonction des contraintes ou possibilités.
- Organiser les différentes rencontres selon le planning de visite arrêté avec les évaluateurs.
- Relire et apporter des remarques (éventuellement) sur le pré-rapport d'évaluation, en fournissant les documents de preuves adéquats, dans le respect du calendrier convenu avec les évaluateurs.

### La Cheffe de projet :

- S'assure du bon déroulement des évaluations.
- Est l'interlocutrice privilégiée du cabinet sur les aspects opérationnels de la démarche d'évaluation.
- Relit et apporte des remarques (éventuellement) sur le pré-rapport d'évaluation, en fournissant les documents de preuves adéquats.

### La démarche comprend pour chaque ESSMS plusieurs étapes :

- L'organisation générale de l'évaluation (étape 1)
- L'analyse documentaire (étape 2)
- La visite d'évaluation sur site (étape 3)
- La rédaction du rapport de visite et échange contradictoire (étape 4)
- Puis la rédaction du rapport définitif d'évaluation (étape 5).

### **Le référentiel HAS**

Le référentiel HAS répertorie les exigences à satisfaire par l'ESSMS et les éléments nécessaires à son évaluation. Les ESSMS sont encouragés à s'en servir comme outil de pilotage de leur démarche d'amélioration continue de la qualité et s'appuyer dessus pour réaliser leurs auto-évaluations de manière autonome.

Les organismes autorisés à réaliser des évaluations en ESSMS l'utilisent pour la conduite de la visite d'évaluation. Ce référentiel s'impose à tous les établissements et services sociaux et médico sociaux mentionnés à l'article L 312 1 du Code de l'action sociale et des familles (sauf dérogation établie par ce même code). Il s'appuie sur des méthodes identiques pour toutes les structures, avec un cadre lisible et partagé qui vise à permettre la définition de plans d'amélioration de la qualité et à la priorisation des actions.

Le référentiel d'évaluation est structuré en 3 chapitres, 9 thématiques, 42 objectifs et 157 critères et vise à permettre l'analyse croisée du recueil de l'expérience de la personne accompagnée, de l'évaluation des pratiques mises en œuvre par les professionnels et de la dynamique impulsée par la gouvernance de l'ESSMS. Il s'applique à tous les ESSMS tout en tenant compte des spécificités de chacun. Ainsi, les champs d'application associés aux différents critères sont définis à partir de trois types d'éléments :

- Le secteur d'intervention : tous ESSMS Social (sans financement assurance maladie) ou Médico-social (avec financement assurance maladie).
- Le type de structure : toutes Structures Établissement (avec hébergement) ou Service (sans hébergement).
- Le type de public : tous publics, personne âgée, personne adulte ou enfant en situation de handicap, personne en difficultés spécifiques, accueil hébergement insertion, protection de l'enfance, protection judiciaire de la jeunesse.

### **Le manuel qualité HAS**

Le manuel détaille les exigences associées aux 157 critères et les éléments pour la mise en œuvre du référentiel. Chaque fiche critère précise :

- Le champ d'application
- Le niveau d'exigence
- Les éléments d'évaluation (entretiens consultation documentaire observations)
- Les référencements
- Les fiches pratiques décrivant les modalités de mise en œuvre les trois méthodes, le système de cotation, l'organisation de la visite, le guide d'entretien avec les membres du CVS, etc.

## Les méthodes d'évaluation

Chacun des chapitres du référentiel est directement associé à une méthode d'évaluation :

- **L'accompagné traceur (chapitre 1)** : La méthode de l'accompagné traceur est centrée sur l'analyse de l'accompagnement d'une personne accompagnée par la structure évaluée. Elle permet, à partir du croisement de l'expérience de la personne et des professionnels qui l'accompagnent, d'apprécier la qualité des pratiques au quotidien. Elle sera utilisée pour évaluer tous les critères du chapitre 1.
- **Le traceur ciblé (chapitre 2)** : La méthode du traceur ciblé est centrée sur l'entretien avec les professionnels pour évaluer la mise en œuvre d'un processus sur le terrain, ainsi que sa maîtrise. L'évaluation part du terrain pour remonter vers le processus. Elle sera utilisée pour évaluer tous les critères du chapitre 2.
- **L'audit système (chapitre 3)** : La méthode de l'audit système permet d'évaluer l'organisation de l'ESSMS pour s'assurer de la maîtrise des processus mis en œuvre et de leur capacité à atteindre les objectifs, dans un regard croisé de la gouvernance de l'ESSMS et des professionnels de terrain. Elle sera utilisée pour évaluer tous les critères du chapitre 3.

Chacun des critères du chapitre considéré est évalué au travers de la méthode d'évaluation retenue, grâce à différents moyens à déployer :

- Les entretiens (personnes accompagnées, professionnels, gouvernance, CVS)
- La revue documentaire
- L'observation

## 6. PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE ET PREVENTION DES MALTRAITANCES

### A. LA BIENTRAITANCE, LA PLACE DES PERSONNES ACCOMPAGNEES ET LE RESPECT DE LEURS DROITS FONDAMENTAUX

La bientraitance est une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins.

Pour la mettre en œuvre, l'Anesm a identifié 4 repères :

- l'utilisateur co-auteur de son parcours ;
- la qualité du lien entre professionnels et usagers ;
- l'enrichissement des structures et des accompagnements grâce à toutes contributions internes et externes pertinentes ;
- le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance.

Les personnes accompagnées par le service bénéficient du respect de leurs droits fondamentaux, des libertés individuelles et de leur dignité, ce qui se retranscrit de différentes manières :

- Un **LIVRET D'ACCUEIL** est remis systématiquement lors de l'admission afin de permettre à la personne accueillie d'être informée sur le déroulement de son séjour, l'organisation du service, le règlement de fonctionnement, ses voies de recours en cas de réclamations, les informations sur le recueil de ses données personnelles (RGPD), les modalités de consultation de son dossier.
- La **CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS** est remise à l'admission. Affichée également au sein du service, elle rappelle à chacun le principe du respect des droits et libertés des personnes hébergées, garantis par le service.
- Une information sur la **PERSONNE QUALIFIÉE** est faite, permettant aux personnes hébergées de les aider pour faire valoir leurs droits.
- Le document individuel de prise en charge **DIPEC ou PROJET PERSONNALISE** sont élaborés en recherchant autant que possible le concours de la personne accompagnée. Le contexte de l'arrivée au sein de la structure, l'analyse des vulnérabilités ayant conduit à l'admission, tout autant que la parole de la personne accompagnée vont conduire à la construction et à l'ajustement du document individuel de prise ou projet personnalisé et de ses objectifs.

- Le **PROJET DE SERVICE**, élaboré pour 5 ans, fixe le cadre des valeurs, de l'organisation et du fonctionnement du service et des projets d'amélioration.
- **LA PARTICIPATION DES PERSONNES HEBERGEES** est recherchée via les enquêtes de satisfaction. Des Conseils de Vie Sociale sont également mis en place. Ces espaces de parole animés par les salariés des services permettent aux personnes hébergées de s'exprimer sur le fonctionnement du service et leurs besoins, en vue d'améliorer la qualité du service rendu et de participer aux projets du service.

### Les principes d'intervention qui visent la promotion de la bientraitance

- ✓ Conserver en toutes circonstances une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de la personne accueillie et de son entourage.
- ✓ Garantir à la personne une information claire, accessible et individualisée tout en s'assurant de sa bonne compréhension.
- ✓ Rendre la personne hébergée actrice de son projet en tenant compte de ses choix et de ses décisions.
- ✓ Respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et la vie privée de la personne accueillie.
- ✓ Veiller au respect de la confidentialité des informations relatives à la personne accueillie.
- ✓ Identifier et prendre soin des souffrances physiques, psychiques et morales ; chronique ou aiguës.
- ✓ Apporter un soutien et un accompagnement à la personne accueillie et à son entourage tout au long de son parcours.
- ✓ Évaluer régulièrement les pratiques professionnelles et les attentes des personnes hébergées, en tenir compte et se former pour améliorer la prise en charge.
- ✓ Garantir une prise en charge psycho-médicosociale en adéquation avec nos valeurs éthiques et conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
- ✓ Évaluer et prendre en compte la satisfaction de la personne accueillie et de son entourage visant à l'amélioration de notre accompagnement.

## **B. LA DEMARCHE INTERNE DE PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE**

---

Si, en pratique, l'accompagnement est adapté individuellement dans le cadre des recommandations des bonnes pratiques professionnelles, les dimensions de la bientraitance et de la qualité de l'accompagnement des personnes hébergées s'inscrivent dans l'objectif de concourir à l'autodétermination de la personne et à l'affirmation de sa citoyenneté.

Il est également essentiel de favoriser la réflexion éthique collective qui se construit de manière déconnectée de l'urgence d'une situation et s'appuie sur un processus de va-et-vient entre un cas singulier et un thème général, et donne du sens aux pratiques.

Il est ainsi constitué au sein de l'UDAF de la Moselle un Comité Ethique, Bientraitance et Droits des personnes accompagnées. L'objectif est de développer une culture de bientraitance, d'en favoriser la réflexion au sein de chaque Pôle de l'UDAF, notamment par la promotion d'une charte de la bientraitance.

Le Comité Ethique, Bientraitance et Droits des personnes accompagnées veille à la définition, la mise en œuvre, la coordination et le suivi de la réflexion éthique dans les établissements et services de l'association en vue d'une déclinaison collective et en lien étroit avec le COPIL Démarche Qualité-Evaluation de l'UDAF de la Moselle et des réflexions et analyses de l'HAS.

Son champ d'action comprend les éléments suivants :

- Implanter durablement une culture de promotion et de respect des droits des usagers,
- Favoriser la réflexion sur les questions éthiques posées par l'accueil et l'accompagnement des usagers,

- Promouvoir et proposer toutes actions en faveur de la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance,
- Positionner la réflexion dans la pratique professionnelle en termes de bénéfices pour les personnes accompagnées et les professionnels,
- Proposer des repères méthodologiques pour mettre en place une réflexion éthique dans les établissements et services en lien avec les formations Ethique et Bientraitance inscrites dans un plan de formation continue de l'association,
- Confronter la pratique quotidienne de chacun aux valeurs de l'association,
- Contribuer à renforcer la cohésion d'équipe par la définition de bonnes pratiques et l'accompagnement dans leur application,
- Développer une culture de bientraitance notamment par la promotion d'une charte de la bientraitance,
- Aider à la réflexion, émettre des avis et éclairages dans des domaines ou questions d'ordre éthique.

La réflexion éthique au sein des CHRS peut porter notamment sur :

- La mise en œuvre des missions de l'établissement et ses limites. Cela comprend l'articulation entre les priorités de la personne et les missions de l'établissement, la délivrance des soins respectueuse de la personne, l'accompagnement des personnes n'exprimant pas de demande.
- La recherche du consentement éclairé dans la délivrance des soins et de l'accompagnement social.
- La mise en œuvre de l'accueil inconditionnel. Cela comprend notamment la conciliation de l'accueil de publics différents avec la sécurité des personnes accueillies, les réponses aux situations de violence, le droit à l'intimité, l'accueil et l'accompagnement des personnes consommatrices de substances psychoactives licites ou illicites et la gestion des consommations au sein de la structure.
- L'équité de traitement et la personnalisation de l'accompagnement.
- La gestion des sorties, des délais de prise en charge et des sorties sans solution.
- Les modalités de transmission des informations aux partenaires et de recueil du consentement éclairé des personnes.

### **C. LA DEMARCHE INTERNE DE PREVENTION DES MALTRAITANCES**

---

Si des axes d'amélioration déclinés dans le plan d'actions sont identifiés, le service dispose d'outils et d'une méthodologie permettant d'agir en prévention et en correction des situations de maltraitances identifiées :

#### **Les moyens de repérage des risques de maltraitance**

L'identification est réalisée à l'aide de deux démarches complémentaires :

- Une identification a priori, par le biais d'une cartographie des situations à risque de maltraitance et de violence qui permet la gestion des risques prévisibles de l'activité afin de ne pas exposer inutilement les personnes.
- Une identification a posteriori, au travers de l'analyse trimestrielle collective des événements indésirables ainsi que des comptes-rendus des retours d'expérience (RETEX) qui permettent d'alimenter la cartographie des situations à risque de maltraitance et de violence et de définir des actions correctives.

Les dernières recommandations de bonnes pratiques de l'HAS « Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement » nous propose des outils d'aide au repérage au quotidien des situations de maltraitance que le service intègre progressivement comme outils de sensibilisation dans sa démarche de prévention des maltraitances.

#### **Les modalités de gestion des situations de maltraitance**

Une procédure interne détaille les modalités de gestion d'un acte ou d'une suspicion d'acte de maltraitance.

Par ailleurs, le service est amené également à signaler à la direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS), tout dysfonctionnement grave pouvant comporter une situation de maltraitance, que ce soit du fait du service ou d'une personne accompagnée via un formulaire dédié.

### **Les modalités de traitement**

Le traitement des plaintes et réclamations fait l'objet d'une procédure spécifique. Une analyse individuelle est réalisée avec le chef de service et l'équipe, une réponse est systématiquement apportée au déclarant.

Dans le cadre du protocole de signalement des événements indésirables graves, les mesures immédiates pour faire cesser le dysfonctionnement sont décrites ainsi que les dispositions prises ou envisagées sous l'angle des personnes accompagnées, des professionnels ou de l'organisation de travail.

### **Le bilan annuel et les axes d'amélioration**

Concernant les plaintes et réclamations, une analyse globale est réalisée annuellement. Elle vise à apporter des axes d'amélioration dès lors qu'un dysfonctionnement du service est identifié.

### **La possibilité de recours à une autorité extérieure**

Par application de l'article 311-8 du CASF, le service désignera une autorité extérieure à l'établissement ou au service, indépendante du Conseil départemental et choisie parmi une liste arrêtée conjointement par le Président du Conseil départemental, le représentant de l'Etat dans le département et l'agence régionale de santé, à laquelle les personnes accueillies peuvent faire appel en cas de difficulté et qui est autorisée à visiter l'établissement à tout moment.

Cette autorité n'étant pas encore connue à la date d'établissement du projet de service, sa désignation sera portée en annexe lors d'une prochaine révision.

# **III. NOTRE PLAN D' ACTIONS 2024 - 2028**



AXE	ACTION	TITRE ET DETAIL DE L'ACTION	OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNEES	RESPONSABLE	CALENDRIER PREVISIONNEL	INDICATEUR DE REALISATION
<b>LES PERSONNES ACCOMPAGNEES ET L'OFFRE DE SERVICE</b>								
1	1	<b>Les personnes accompagnées et l'offre de service</b>  <i>Renforcement de la démarche de bientraitance, de prévention de la maltraitance et du questionnement éthique</i>	✓ Améliorer le repérage et la prévention de la maltraitance que ce soit du fait du service, mais aussi d'autres services en charge des personnes hébergées que nous accompagnons	Constitution d'un comité éthique, bientraitance et droits des personnes accompagnées.	Salariés du service Hébergement Logement	Direction du pôle Inclusion	2025	Constitution d'un groupe de pilotage promotion de la bientraitance/prévention de la maltraitance (2025)
			✓ Promouvoir et développer un accompagnement bientraitant pour les personnes hébergées dans les différentes dimensions de l'accompagnement sous l'angle du renforcement de la citoyenneté et de l'accès aux droits, du soutien à l'autodétermination des personnes, du respect du cadre de l'hébergement et de la coopération entre les acteurs intervenants dans la situation en associant la personne hébergée	Action de formation/sensibilisation des professionnels à la bientraitance et prévention des maltraitances (notamment sur les nouvelles recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS à leur parution (prévision : 2024).			2025-2028	Formations réalisées (2025 à 2028)
			✓ Sensibiliser les professionnels au questionnement éthique pour une prise de décision la plus conforme aux intérêts de la personne et aider à la prise de décision	Poursuite des groupes d'analyse des pratiques professionnelles qui permettent une prise de recul et analyse des situations par un tiers extérieur à l'organisation.			2025	GAPP mis en place (2025)
				Mise en place d'un « observatoire » et des outils de suivi permettant d'évaluer les situations de maltraitances et les actions correctrices mises en œuvre.  A l'initiative du groupe de travail, développer tout outil ou instance susceptible d'aider les professionnels dans leur prise de décision.			2026	Structuration du suivi de la prévention de la maltraitance par un observatoire ou autre mode de suivi actif (2026)
1	2	<b>Les personnes accompagnées et l'offre de service</b>  <i>Améliorer le repérage et la prévention des risques des personnes hébergées</i>	✓ Repérer, objectiver, tracer les situations complexes et à risques	Mise en place d'AGEVAL	Intervenants AGEVAL  Responsable qualité et gestion des risques	Direction du Pôle Inclusion	2024 - 2028	Module développé et utilisé dans le logiciel AGEVAL
			✓ Pouvoir identifier et avoir une veille sur les situations à risques suivies par le service, et garantir l'efficacité de la continuité de service	Mise en place de nouvelles procédures en lien avec les risques identifiés				Action de formation sur le module et sur la sensibilisation aux risques
			✓ Améliorer le pilotage de la gestion des risques, pour les personnes hébergées, les professionnels du service, et pour le service	Formation et sensibilisation des équipes et chefs de service au repérage des risques et aux actions à mener				Analyse annuelle de la cartographie des risques et plan d'actions
1	3	<b>Les personnes accompagnées et l'offre de service</b>  <i>Soutenir la participation des personnes accompagnées en développant des actions favorisant leur autodétermination et leur citoyenneté</i>	✓ Soutenir l'expression des personnes hébergées via les CVS pour cibler leur besoins et développer des actions nouvelles	Création d'une grille d'évaluation des besoins et des compétences des personnes hébergées	Salariés du service Hébergement Logement	Direction du Pôle Inclusion	2024 - 2028	Suivi des CVS
			✓ Développer les ateliers collectifs favorisant l'inclusion dans la citoyenneté	Poursuite des CVS sur l'ensemble des sites				Actions et bilan des actions collectives réalisées
			✓ Outiller les professionnels afin de mieux évaluer les besoins et les compétences des personnes hébergées	Développement de nouveaux ateliers collectifs en fonction des besoins des personnes hébergées				Nouveaux projets soutenant l'inclusion sociale et la citoyenneté le cas échéant
				Traitement des enquêtes de satisfaction				

AXE	ACTION	TITRE ET DETAIL DE L'ACTION	OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNEES	RESPONSABLE	CALENDRIER PREVISIONNEL	INDICATEUR DE REALISATION
AXE	ACTION	TITRE ET DETAIL DE L'ACTION	OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNEES	RESPONSABLE	CALENDRIER PREVISIONNEL	INDICATEUR DE REALISATION
<b>LES PROFESSIONNELS ET LES COMPETENCES</b>								
2	1	<b>Les professionnels et les compétences</b> <i>Renforcer le soutien au nouveaux professionnels</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Soutenir les nouveaux professionnels dans leur intégration et parcours de formation</li> <li>✓ Soutenir la montée en compétence des nouveaux professionnels et la transmission des savoirs</li> <li>✓ Garantir une formation de qualité pour la maîtrise des outils (logiciels, écrits professionnels...) et des attendus de la mission</li> <li>✓ Garantir la qualité du service rendu aux personnes hébergées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Approfondissement du parcours d'intégration des nouveaux salariés</li> <li>Organisation de la formation des nouveaux salariés sur les logiciels métiers, en lien avec la mise en place de référent par site</li> <li>Organisation de sessions de sensibilisations à la bienveillance et l'éthique</li> <li>Evaluation de la nouvelle procédure d'accueil des nouveaux salariés et ajustement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chef de projet</li> <li>Responsable qualité et gestion des risques</li> <li>Chefs de service</li> <li>Groupe de travail salariés</li> </ul>	Direction du Pôle Inclusion	2024-2025-2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formalisation des parcours d'intégration</li> <li>Plans de formation internes revus</li> <li>Document formalisant les acquis de la formation, les points à conforter et les mesures de soutien à déployer si nécessaire à l'issue de chaque période de formation interne</li> </ul>
2	2	<b>Les professionnels et les compétences</b> <i>Détecter et prévenir les risques psychosociaux</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Détecter pour prévenir les risques psychosociaux</li> <li>✓ Disposer d'une « boîte à outils » de solutions différenciées selon les problématiques relevées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de développement des compétences : formation de l'encadrement sur la prévention des risques psychosociaux</li> <li>Mobilisation des entretiens annuels d'objectifs et des entretiens professionnels pour détecter les difficultés potentielle et orienter</li> <li>Plan de développement des compétences ou budget du service : groupes d'analyse de la pratique professionnelle</li> <li>Favorisation du travail collaboratif pour éviter l'isolement</li> <li>Favorisation de temps d'immersion dans une autre fonction pour aider le salarié à affiner son projet professionnel</li> <li>Développement de projets en lien avec les besoins du public ou du service, libérer la créativité, offrir d'autres cadres d'épanouissement au travail ou possibilité de développer d'autres compétences</li> <li>Mise en place de mesures temporaires de soutien du salarié en difficulté pour lui permettre de se remobiliser</li> <li>Si besoin, mise en place d'adaptations temporaires ou permanentes au poste, en lien avec la médecine du travail et le référent santé de l'UDAF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Service des ressources humaines</li> <li>Référent Hébergement</li> <li>Salariés du Pôle</li> </ul>	Direction du Pôle Inclusion	2024-2028	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de l'encadrement réalisée</li> <li>Tenue des groupes d'analyse de la pratique professionnelle</li> <li>Entretiens de suivi avec les professionnels concernés</li> <li>Adaptation au poste mis en œuvre</li> <li>Journées d'immersion proposées dans le cadre d'un projet de réorientation professionnelle</li> <li>Etat des projets et participation des salariés à des projets ponctuels ou innovants</li> </ul>
2	3	<b>Les professionnels et les compétences</b> <i>Développer des actions pour favoriser les candidatures à l'embauche des nouveaux professionnels</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Promouvoir les métiers en lien avec le service Hébergement</li> <li>✓ Susciter l'intérêt et attirer les candidatures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développement de partenariats stratégiques avec l'Institut Régional du Travail Social, les Instituts de Formation en Soins Infirmiers, les école d'Aides-soignantes du territoire</li> <li>Actions de promotion des métiers (journée de la professionnalisation à l'IRTS ou l'IFSI, intervention en école ou sessions de formation, publication sur les réseaux professionnels)</li> <li>Investissement des services dans une politique soutenue et engagée d'accueil de stagiaires</li> <li>Développement de l'accueil en apprentissage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chefs de service</li> <li>Service des ressources humaines</li> <li>Salariés du Pôle Inclusion</li> </ul>	Direction du Pôle Inclusion	2024 - 2028	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi des partenariats et rencontres annuelles</li> <li>Nombre d'actions de promotion du métier et publications</li> <li>Nombre annuel de stagiaires accueillis</li> <li>Réalisation d'un accueil en apprentissage</li> </ul>
2	4	<b>Les professionnels et les compétences</b> <i>Renforcer le travail collaboratif entre les différents services d'hébergement</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Communiquer sur les champs d'intervention de chacun</li> <li>✓ Améliorer la bonne connaissance réciproque du métier de chacun</li> <li>✓ Améliorer la coordination et la transmission sur l'intégralité des services du Pôle Inclusion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans les parcours d'intégration des nouveaux salariés, proposition d'une journée d'immersion dans un autre service</li> <li>Favorisation de temps d'actions collectives communes</li> <li>Réflexion commune au sein du service Hébergement sur des thématiques transversales puis sur l'ensemble des services du Pôle Inclusion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chef de projet</li> <li>Responsable qualité et gestion des risques</li> <li>Chefs de service</li> <li>Salariés du Pôle Inclusion</li> </ul>	Direction du Pôle Inclusion	2024-2025-2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>Journée d'immersion réalisée dans les parcours d'intégration</li> <li>Réunions thématiques sur les sujets transversaux</li> <li>Réalisation d'ateliers collectifs mutualisés</li> </ul>

AXE	ACTION	TITRE ET DETAIL DE L'ACTION	OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNEES	RESPONSABLE	CALENDRIER PREVISIONNEL	INDICATEUR DE REALISATION
AXE	ACTION	TITRE ET DETAIL DE L'ACTION	OBJECTIFS	MOYENS	PERSONNES CONCERNEES	RESPONSABLE	CALENDRIER PREVISIONNEL	INDICATEUR DE REALISATION
<b>L'ORGANISATION DU SERVICE</b>								
3	1	<b>L'organisation du service</b> <i>Réorganiser l'équipe d'encadrement et le pilotage des activités du Pôle Inclusion</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Soutenir les différentes démarches engagées par le service (évaluation de la qualité des ESSMS, amélioration continue de la qualité, RGPD, archivage)</li> <li>✓ Soutenir l'intégration et la montée en compétence des nouveaux cadres du pôle</li> <li>✓ Soutenir l'intégration et la montée en compétence des nouveaux cadres du pôle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Montée en compétences des nouveaux cadres par la formation et la transmission des connaissances par les cadres plus expérimentés</li> <li>Par des activités transversales, création et maintien d'une dynamique d'équipe cadres</li> <li>Poursuite du déploiement des GAPP cadres</li> <li>Intégration et montée en compétences des chefs de service avec la formation continue des équipes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chefs de service</li> <li>Chef de projet</li> <li>Responsable qualité et gestion des risques</li> <li>Directeur général</li> </ul>	Direction du Pôle Inclusion	2025-2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation des formations</li> <li>Indicateurs de suivi de la qualité réalisée</li> </ul>
3	2	<b>L'organisation du service</b> <i>Améliorer le suivi de la démarche qualité et la gestion des risques</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Améliorer les outils de la qualité</li> <li>✓ Centraliser les différents plans d'action pour améliorer le pilotage global de la qualité</li> <li>✓ Dédier une ressource spécifique au suivi de la qualité, afin de mieux garantir le respect et le maintien dans le temps.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nouvelles procédures à formaliser et mettre en place</li> <li>Sous réserve d'accord financier : acquisition et déploiement d'un logiciel dédié de pilotage de la qualité : logiciel AGEVAL</li> <li>Outils d'analyse des questionnaires et satisfaction</li> <li>Mise en place de groupes de travail pour développer des plans d'action en lien avec cette analyse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable qualité et gestion des risques</li> <li>Chefs de service</li> <li>Equipes du service</li> </ul>	Direction du Pôle Inclusion	2024 -2028	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procédures mises à jour régulièrement et transposées dans un format uniforme au sein de l'UDAF</li> <li>Logiciel AGEVAL déployé et utilisé</li> <li>Plan d'action qualité centralisant les axes d'amélioration provenant des différentes sources mises en œuvre au service (enquête, incident, réclamation, évaluation, projet de service,...)</li> </ul>
3	3	<b>L'organisation du service</b> <i>Actualiser les procédures d'accompagnement et améliorer l'appropriation de la loi 2002-2</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mener une réflexion individuelle et institutionnelle sur les outils</li> <li>✓ Réadapter le Règlement de fonctionnement en lien avec les évolutions légales et leur mise en application dans le respect des objectifs de l'éthique de l'établissement</li> <li>✓ Faciliter une mise en œuvre performante pour un accueil, un hébergement et un accompagnement de qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actions de sensibilisation aux outils de la loi 2002-2</li> <li>Mise à jour et harmonisation des procédures et des outils de la loi</li> <li>Mise en place de groupe de travail sur le contenu de la loi et des outils à mettre en œuvre ainsi que la révision des outils déjà utilisés</li> <li>GAPP pour les équipes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chefs de service</li> <li>Equipe du service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direction du Pôle Inclusion</li> <li>Responsable qualité et gestion des risques</li> </ul>	2024-2028	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procédures formalisées</li> <li>Réalisation des groupes de travail</li> <li>Réalisation des formations et actions de sensibilisation</li> </ul>

# AXE 1

## les personnes hébergées et l'offre de service



## AXE 1

### Action N°1

## LES PERSONNES ACCOMPAGNEES ET L'OFFRE DE SERVICE

Renforcement de la démarche de bientraitance, de prévention de la maltraitance, et du questionnement éthique

### CONTEXTE ET ENJEUX

Si le service Hébergement (CHRS Forbach, Sarreguemines et Betting) développe la bientraitance dans ses modes et philosophie d'intervention, s'engager aujourd'hui dans la promotion de la bientraitance ne peut que s'accompagner par la prévention des maltraitements.

Des outils sont déjà en place et opérants au sein du service comme la traçabilité des appels téléphoniques importants, le suivi de la régularité des rencontres, le signalement des événements indésirables mais aussi les enquêtes de satisfaction et CVS (comités de vie sociale). D'autres instances ont été investies comme la formation Bientraitance et amélioration des pratiques professionnelles ainsi que la mise en place d'un comité éthique, bientraitance et droits des personnes accompagnées.

En 2022, le législateur est venu définir la maltraitance dans l'article L119-1 du code de l'action et des familles. Elle vise « toute personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non. Leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations ».

Par ailleurs, le rapport interministériel sur les états généraux des maltraitements de juillet 2023, mais également la production de l'UNAF de juin 2023 « protéger avec bientraitance et participer à un accompagnement global de qualité incluant la prévention et la lutte contre les maltraitements », va conduire le service à renforcer son approche de la bientraitance dans les différentes dimensions de l'accompagnement et à structurer davantage la prévention de la maltraitance.

La réflexion sur la bientraitance engage également à une réflexion sur l'éthique, au questionnement et à la posture professionnelle dans les différentes étapes de l'accompagnement de la personne hébergée. La Haute Autorité de Santé (HAS) a en effet inscrit la bientraitance au sein même du « manuel de certification des établissements de santé », dont elle assure la gestion. Outre la certification des établissements de santé, la HAS place également la bientraitance au cœur du « manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS (Etablissements ou Service Social ou Médico Social) » qui sera le fil conducteur des réflexions menées par les professionnels.

### OBJECTIFS OPERATIONNELS

- ✓ Améliorer le repérage et la prévention de la maltraitance que ce soit du fait du service, mais aussi d'autres services en charge des personnes hébergées que nous accompagnons
- ✓ Promouvoir et développer un accompagnement bientraitant pour les personnes hébergées dans les différentes dimensions de l'accompagnement sous l'angle du renforcement de la citoyenneté et de l'accès aux droits, du soutien à l'autodétermination des personnes, du respect du cadre de l'hébergement et de la coopération entre les acteurs intervenants dans la situation en associant la personne hébergée
- ✓ Sensibiliser les professionnels au questionnement éthique pour une prise de décision la plus conforme aux intérêts de la personne, et aider à la prise de décision

### MOYENS

- ✓ Constitution d'un comité d'éthique, bientraitance et droits des personnes accompagnées.
- ✓ Action de formation/sensibilisation des professionnels à la bientraitance et prévention des maltraitements (notamment sur les nouvelles recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS à leur parution (prévision : 2024).
- ✓ Poursuite des groupes d'analyse des pratiques professionnelles qui permettent une prise de recul et analyse des situations par un tiers extérieur à l'organisation,
- ✓ Mise en place d'un « observatoire » et des outils de suivi permettant d'évaluer les situations de maltraitements et les actions correctrices mises en œuvre.
- ✓ A l'initiative du groupe de travail, développer tout outil ou instance susceptible d'aider les professionnels dans leur prise de décision.

### PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : direction du pôle Inclusion
- ✓ Contributeur : tous les salariés du service Hébergement et administrateurs de l'UDAF

### INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Constitution d'un groupe de pilotage promotion de la bientraitance/prévention de la maltraitance (2025)
- ✓ Formations réalisées (2025 à 2028)
- ✓ GAPP mis en place (2024)
- ✓ Structuration du suivi de la prévention de la maltraitance par un observatoire ou autre mode de suivi actif (2026)

**Calendrier : tout au long du projet de service 2024-2028**

## AXE 1

### Action N°2

## LES PERSONNES ACCOMPAGNEES ET L'OFFRE DE SERVICE

Améliorer le repérage et la prévention des risques des personnes hébergées

### CONTEXTE ET ENJEUX

Les personnes hébergées peuvent être soumises à des situations de vulnérabilité de nature et d'origines diverses, nécessitant pour le service une veille et une vigilance particulière, afin de mettre en place les actions qui s'imposent et assurer pour la personne et le service une gestion efficace des risques.

Il est donc nécessaire, tant en termes managérial, que pour la bonne prise en charge des personnes hébergées, de pouvoir repérer les situations préoccupantes et les objectiver. L'objectif du guide des Bonnes pratiques en ESSMS est de mettre à la disposition des professionnels des repères, des orientations, des outils pour :

- ✓ développer les organisations, les actions et les postures permettant de proposer l'accompagnement le mieux adapté dans des circonstances données ;
- ✓ mettre en œuvre la démarche d'amélioration continue de la qualité, notamment dans le cadre de la formation initiale et continue des professionnels.

En référence au guide des Bonnes pratiques en ESSMS, le service a développé des procédures visant à prendre en charge ces risques : plan de gestion de crise, plan de continuité de l'activité, procédure en cas de fugue et/ou disparition, procédure de gestion de la radicalisation et du prosélytisme ...

Si ces outils répondent aux exigences des textes législatifs il n'en demeure pas moins un axe de développement majeur.

Les services déploient le logiciel AGEVAL qui permettra de recenser, de traiter, de cartographier des risques permettant de faciliter la saisie des éléments préoccupants, et surtout d'en garder la traçabilité pour en assurer la surveillance en termes d'actions à mener et de continuité de service, et au besoin de pouvoir mieux équilibrer les secteurs des professionnels au regard de la complexité des résidents qu'ils accompagnent.

### OBJECTIFS OPERATIONNELS

- ✓ Repérer, objectiver, tracer les situations complexes et à risques
- ✓ Pouvoir identifier et avoir une veille sur les situations à risques suivies par le service, et garantir l'efficacité de la continuité de service
- ✓ Améliorer le pilotage de la gestion des risques, pour les personnes hébergées, les professionnels du service, et pour le service

### MOYENS

- ✓ Mise en place d'AGEVAL
- ✓ Mise en place de nouvelles procédures en lien avec les risques identifiés
- ✓ Formation et sensibilisation des équipes et chefs de service au repérage des risques et aux actions à mener

### PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : Direction du Pôle Inclusion
- ✓ Contributeur : AGEVAL, Responsable Qualité et gestion des Risques

### INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Module développé et utilisé dans le logiciel AGEVAL
- ✓ Action de formation sur le module et sur la sensibilisation aux risques
- ✓ Analyse annuelle de la cartographie des risques et plan d'actions

Calendrier : tout au long du projet de service 2024 -2028

## AXE 1

### Action N°3

## LES PERSONNES ACCOMPAGNEES ET L'OFFRE DE SERVICE

Soutenir la participation des personnes accompagnées en développant des actions favorisant leur autodétermination et leur citoyenneté

### CONTEXTE ET ENJEUX

Le service développe divers modes de participation des personnes hébergées, notamment via la co-construction d'un Projet Personnalisé, les Comités de Vie Sociale (CVS) ou des ateliers collectifs (accompagnement au numérique, insertion professionnelle, prévention de la santé...) ainsi que les enquêtes de satisfaction.

Les ateliers collectifs doivent encore être confortés en termes de participation et de mobilisation tant des salariés que des personnes accompagnées.

Sous l'impulsion du nouveau chef de projet au sein du Pôle Inclusion, les CVS sont une pratique désormais généralisées sur l'ensemble des sites. D'autres actions pourront voir le jour en lien avec les équipes et les personnes accompagnées.

Il ressort également que le service pourrait encore soutenir l'expression des besoins des personnes pour les accompagner au mieux dans l'exercice de leur citoyenneté, leur accès aux droits et leur inclusion sociale.

### OBJECTIFS OPERATIONNELS

- ✓ Soutenir l'expression des personnes hébergées via les CVS pour cibler leurs besoins et développer des actions nouvelles le cas échéant
- ✓ Développer les ateliers collectifs favorisant l'inclusion dans la citoyenneté
- ✓ Outiller les professionnels afin de mieux évaluer les besoins et les compétences des personnes hébergées

### MOYENS

- ✓ Création d'une grille d'évaluation des besoins et des compétences des personnes hébergées
- ✓ Poursuite des CVS sur l'ensemble des sites
- ✓ Développement de nouveaux ateliers collectifs en fonction des besoins des personnes hébergées
- ✓ Traitement des enquêtes de satisfaction

### PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : Direction du Pôle Inclusion en lien avec Chef de Projet
- ✓ Contributeur : tous les salariés du service

### INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Suivi des CVS
- ✓ Actions et bilan des actions collectives réalisées
- ✓ Nouveaux projets soutenant l'inclusion sociale et la citoyenneté le cas échéant

Calendrier : tout au long du projet de service 2024 - 2028



# AXE 2

## Les professionnels et les compétences



## AXE 2

### Action N°1

## LES PROFESSIONNELS ET LES COMPETENCES

### Renforcer le soutien aux nouveaux professionnels

## CONTEXTE ET ENJEUX

Depuis 2020, le service fait face à un turn-over important de ses équipes, dont les causes sont multiples :

- Crise sanitaire de 2020 qui a amorcé un courant de départs volontaires du service,
- Crise d'attractivité traversée par la filière sociale et médico-sociale,
- Impact de la pyramide des âges et des départs en retraite.

Les activités d'Hébergement sont des activités complexes, nécessitant de solides connaissances et le développement de compétences dans les différents champs d'intervention de l'accompagnement.

Outre la garantie de la qualité du service à offrir aux personnes hébergées, les services doivent également s'assurer de maîtriser au mieux les risques liés à la responsabilité associée à la mission.

Si de longue date le service n'a pas bénéficié d'une formation interne organisée et structurée, l'arrivée de nombreux nouveaux professionnels au sein du service oblige à revoir ses modalités d'accueil et de formation des nouveaux salariés (travailleur social, maîtresse de maison, veilleur de nuit, secrétaire, agent d'entretien). Une nouvelle procédure interne aux services Hébergement est désormais appliquée. Elle nécessite d'être expérimentée et améliorée le cas échéant.

Un travail d'accès aux différentes procédures liées aux ressources humaines, à la qualité ainsi qu'à la vie au sein de l'UDAF sera menée en lien avec le déploiement du logiciel AGEVAL.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

- ✓ Soutenir les nouveaux professionnels dans leur intégration et parcours de formation
- ✓ Soutenir la montée en compétence des nouveaux professionnels et la transmission des savoirs
- ✓ Garantir une formation de qualité pour la maîtrise des outils (logiciels, écrits professionnels...) et des attendus de la mission
- ✓ Garantir la qualité du service rendu aux personnes hébergées

## MOYENS

- ✓ Approfondissement du parcours d'intégration des nouveaux salariés
- ✓ Organisation de la formation des nouveaux salariés sur les logiciels métiers en lien avec la mise en place de référent par site
- ✓ Organisation de sessions de sensibilisations à la bientraitance et éthique
- ✓ Evaluation de la nouvelle procédure d'accueil des salariés et ajustement

## PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : Direction du Pôle Inclusion
- ✓ Contributeur : Chef de projet, Responsable Qualité et Gestions des risques, chefs de service et groupe de travail salariés

## INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Formalisation des parcours d'intégration
- ✓ Plans de formation internes revus
- ✓ Document formalisant les acquis de la formation, les points à conforter et les mesures de soutien à déployer si nécessaire à l'issue de chaque période de formation interne

Calendrier :  
2024 – 2025 - 2026

## AXE 2

### Action N°2

## LES PROFESSIONNELS ET LES COMPETENCES

### Détecter et prévenir les risques psychosociaux

## CONTEXTE ET ENJEUX

Dans un contexte où le travail social est soumis à des attentes et contraintes fortes et engageantes pour les salariés, mais aussi avec le recul de l'âge de la retraite, le service Hébergement s'empare de l'enjeu de la lutte contre les risques psychosociaux.

Il s'agit de détecter les difficultés, ouvrir le dialogue et de pouvoir identifier des moyens et solutions différenciées selon les problématiques relevées, dans une approche confidentielle et non stigmatisante pour le salarié.

Cette action s'inscrit dans différents axes portés par l'UDAF :

- Projet associatif
- Projet de pôle Inclusion
- Plan de prévention de l'absentéisme
- Démarche sur la qualité de vie au travail

En déclinaison de ces axes, cette action vise à mettre en place au sein du service Hébergement des moyens pour prévenir l'absentéisme, lutter contre les risques psychosociaux et travailler avec le salarié au maintien de sa motivation ou lui permettre de se questionner sur son projet professionnel pour se réorienter le cas échéant.

La finalité recherchée est de maintenir dans l'emploi, et en bonne santé, les salariés tout au long de leur carrière.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

- ✓ Détecter pour prévenir les risques psychosociaux
- ✓ Disposer d'une « boîte à outils » de solutions différenciées selon les problématiques relevées

## MOYENS

- ✓ Plan de développement des compétences : formation de l'encadrement sur la prévention des risques psychosociaux
- ✓ Mobilisation des entretiens annuels d'objectifs et les entretiens professionnels pour détecter les difficultés potentielles et orienter
- ✓ Plan de développement des compétences ou budget du service : groupes d'analyse de la pratique professionnelle
- ✓ Favorisation du travail collaboratif pour éviter l'isolement
- ✓ Favorisation de temps d'immersion dans une autre fonction pour aider le salarié à affiner son projet professionnel
- ✓ Développement de projets en lien avec les besoins du public ou du service, libérer la créativité, offrir d'autres cadres d'épanouissement au travail ou possibilité de développer d'autres compétences
- ✓ Mise en place de mesures temporaires de soutien du salarié en difficulté pour lui permettre de se remobiliser
- ✓ Si besoin, mise en place d'adaptations temporaires ou permanentes au poste en lien avec la médecine du travail et le référent santé de l'UDAF

## PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : Direction du Pôle Inclusion
- ✓ Contributeur : service des ressources humaines, référent santé, tout salarié du Pôle

## INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Formation de l'encadrement réalisée
- ✓ Tenue des groupes d'analyse de la pratique professionnelle
- ✓ Entretiens de suivi avec les professionnels concernés
- ✓ Adaptation au poste mise en œuvre
- ✓ Journées d'immersion proposées dans le cadre d'un projet de réorientation professionnelle
- ✓ Etat des projets et participation des salariés à des projets ponctuels ou innovants

**Calendrier :**  
Tout au long du projet de service  
2024 -2028

## AXE 2

## LES PROFESSIONNELS ET LES COMPETENCES

### Action N°3

Développer des actions pour favoriser les candidatures et l'embauche des nouveaux professionnels

## CONTEXTE ET ENJEUX

Le secteur médico-social traverse une crise d'attractivité qui se manifeste sur l'activité du service par du turn-over et des difficultés importantes de recrutement. Cette situation vient impacter l'organisation en termes de continuité de service, d'intégration et formation des nouveaux professionnels nécessitant un accompagnement par les équipes en place pour assurer le transfert des compétences, et une forte mobilisation de l'encadrement pour garantir la sécurité des accompagnements.

Il s'agit donc pour le service Hébergement d'être pro-actif face à cette difficulté et de s'appuyer et soutenir la démarche impulsée par l'UDAF pour promouvoir les métiers, améliorer la visibilité du service et attirer les nouveaux candidats.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

- ✓ Promouvoir les métiers en lien avec le service Hébergement
- ✓ Susciter l'intérêt et attirer les candidatures

## MOYENS

- ✓ Développement de partenariats stratégiques (IRTS)
- ✓ Actions de promotion des métiers (journée de la professionnalisation à l'IRTS, intervention en école ou sessions de formation, publication sur les réseaux professionnels)
- ✓ Investissement des services dans une politique soutenue et engagée d'accueil de stagiaires
- ✓ Développement de l'accueil en apprentissage

## PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : Direction du Pôle Inclusion
- ✓ Contributeur : Chefs de service, service des ressources humaines, tout salarié du Pôle Inclusion

## INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Suivi des partenariats et rencontres annuelles
- ✓ Nombre d'actions de promotion et nombre de publications
- ✓ Nombre annuel de stagiaires accueillis
- ✓ Réalisation d'un accueil en apprentissage

Calendrier :  
Tout au long du projet de service  
2024 -2028

## AXE 2

### Action N°4

## LES PROFESSIONNELS ET LES COMPETENCES

Renforcer le travail collaboratif entre les différents services d'hébergement

### CONTEXTE ET ENJEUX

Depuis l'absorption de l'association Horizon le 1<sup>er</sup> juillet 2020, l'UDAF est majoritairement représentée dans le champ de l'urgence sociale.

L'UDAF a 3 CHRS et accueille tout type de public (homme seul, familles,...). Néanmoins, pour le moment, les organisations, bien qu'harmonisées et structurées de la même manière (mêmes procédures, déploiement du logiciel métier), sont gérées par site.

Les chefs de service sont amenés à intervenir sur tout le service Hébergement ainsi que sur les services Santé, Logement et Mise à l'Abri présents au sein du Pôle Inclusion dans le cadre des remplacements et des astreintes mais cette organisation n'est pas déployées à l'échelle des équipes.

De plus, force est de constater que malgré la mise en place d'un cadre de travail harmonisé, de procédures, et d'un outil de travail unique au sein des équipes, des pratiques différentes existent parfois, venant à flouter la bonne compréhension des frontières d'intervention respectives de chacun.

A l'image du poste de référent insertion professionnelle créé de manière mutualisée sur les 3 CHRS mais aussi du poste de psychologue peut-on imaginer une mutualisation des compétences sur des sujets clés comme la santé, la mobilité, le numérique etc...?

Les équipes peuvent être considérées comme une force vive globale qui peut ainsi être mis à disposition sur chacun des sites également en cas d'absence de personnels et de besoins urgents.

### OBJECTIFS OPERATIONNELS

- ✓ Communiquer sur les champs d'intervention de chacun
- ✓ Améliorer la bonne connaissance réciproque du métier de chacun
- ✓ Améliorer la coordination et la transmission entre les services Hébergement puis sur l'intégralité des services du Pôle

### MOYENS

- ✓ Dans les parcours d'intégration des nouveaux salariés, proposition d'une journée d'immersion dans un autre service
- ✓ Favorisation de temps d'actions collectives communes
- ✓ Réflexion commune au sein de service Hébergement sur des thématiques transversales puis sur l'ensemble des services du Pôle Inclusion

### PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : Direction du Pôle Inclusion
- ✓ Contributeur : Chef de projet, Responsable Qualité et gestion des risques, chefs de service, salariés du Pôle

### INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Journée d'immersion réalisée dans les parcours d'intégration
- ✓ Réunions thématiques sur les sujets transversaux
- ✓ Réalisation d'ateliers collectifs mutualisés

Calendrier :  
2024, 2025, 2026

# AXE 3

## L'organisation du service



## AXE 3

### Action N°1

## L'ORGANISATION DU SERVICE

### Réorganiser l'équipe d'encadrement du Pôle Inclusion et le pilotage des activités

## CONTEXTE ET ENJEUX

Depuis 2017, l'encadrement du pôle Inclusion n'a pas connu de stabilité. Le recrutement du poste de Directeur Adjoint a été momentanément mis en attente depuis début 2023. Pour autant, des réorganisations ont été opérées :

- Création d'un poste de chef de projet depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024.
- Réorganisation des services au sein du Pôle en 5 services : Hébergement, Mise à l'Abri, Logement, Santé et Accompagnement Social et Insertion Professionnelle (SASIP).
- Sur les 6 chefs de service se partageant ces activités, 4 ont une expérience sur le poste inférieure à 4 ans et 3 sont à leur première expérience en qualité de cadre.

L'UDAF a également vu l'arrivée d'une gouvernance nouvelle durant les 3 dernières années :

- Nouveau Président de l'UDAF en avril 2022
- Nouveau Directeur Général de l'UDAF en février 2024

L'arrivée massive de nouvelles personnes à des postes clés force à questionner les pratiques en place puisque chacun arrive fort d'une expérience précédente et avec une volonté affirmée d'évoluer positivement face aux défis et enjeux auxquels l'UDAF est confrontée : renforcement de la démarche Bientraitance, consolidation des Bonnes Pratiques en ESSMS, amélioration de l'appropriation des outils de la loi 2002-2, soutien aux nouveaux professionnels,...

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

- ✓ Soutenir les différentes démarches engagées par le service (évaluation de la qualité des ESSMS, amélioration continue de la qualité, RGPD, archivage)
- ✓ Soutenir l'intégration et la montée en compétence des nouveaux cadres du pôle
- ✓ Conserver l'expertise développée par le personnel plus expérimenté et veiller à la transmission des compétences

## MOYENS

- ✓ Montée en compétences des nouveaux cadres par la formation et la transmission des connaissances par les cadres plus anciens
- ✓ Par des activités transversales, création et maintien d'une dynamique d'équipe cadres
- ✓ Poursuite du déploiement des GAPP cadres
- ✓ Intégration et montée en compétence des chefs de service dans la formation continue des équipes

## PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : Direction du Pôle Inclusion
- ✓ Contributeur : chefs de service, chef de projet, responsable qualité et gestion des risques, directeur général

## INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Réalisation des formations
- ✓ Indicateurs de suivi de la qualité réalisée

Calendrier :  
2025 - 2026



## AXE 3

### Action N°2

## L'ORGANISATION DU SERVICE

Améliorer le suivi de la démarche qualité et la gestion des risques

### CONTEXTE ET ENJEUX

A la suite d'une démarche d'auto-évaluation menée en 2006, l'UDAF s'est engagée dans une démarche qualité qui a abouti à la certification à la norme ISO 9001 en 2009.

Si aujourd'hui l'UDAF n'a pas souhaité poursuivre le renouvellement de la certification ISO, l'UDAF a connaissance de ses principaux outils à mettre en place dans le cadre de la démarche qualité.

Si ce besoin était déjà présent à l'échelle d'un CHRS, l'absorption du foyer Horizon en juillet 2020 a mis en exergue la nécessité d'harmoniser nos procédures et notre démarche d'accompagnement.

Aujourd'hui? les principaux outils sont créés mais doivent encore être développées et travaillées avec les équipes sur certains sujets spécifiques : malnutrition/dénutrition, radicalisation/prosélytisme, deuil et fin de vie,...

Bien que dans la pratique, le service fait remonter les événements les plus graves par le biais des fiches incidents, il n'existe pas aujourd'hui de traçabilité des événements plus mineurs qui restent à l'appréciation du chef de service et des équipes.

Il apparaît nécessaire de déployer un outil de pilotage et de gestion de ces événements afin de les tracer, les analyser et de pouvoir proposer un plan d'action adapté.

Le service travaille également à recueillir la satisfaction des personnes accompagnées. Le traitement, l'évaluation et les plans d'action qui en découlent devront également faire l'objet d'un pilotage central.

L'UDAF a déployé un poste de responsable Qualité et gestion des risques et lui demande de travailler de manière commune et partagée sur l'ensemble des services des Pôles par la mise en place d'actions de sensibilisation et d'un logiciel informatique.

### OBJECTIFS OPERATIONNELS

- ✓ Améliorer les outils de la qualité
- ✓ Centraliser les différents plans d'action pour améliorer le pilotage global de la qualité
- ✓ Dédier une ressource spécifique au suivi de la qualité, afin de mieux en garantir le respect et le maintien dans le temps

### MOYENS

- ✓ Nouvelles procédures à formaliser et mettre en place
- ✓ Sous réserve d'accord financier : acquisition et déploiement d'un logiciel dédié de pilotage de la qualité : logiciel AGEVAL
- ✓ Outils d'analyse des questionnaires et satisfaction
- ✓ Mise en place de groupes de travail pour développer des plans d'action en lien avec cette analyse

### PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : direction du Pôle Inclusion
- ✓ Contributeur : Responsable Qualité et gestion des risques, chefs de service, équipes

### INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Procédures mises à jour régulièrement et transposées dans un format uniforme au sein de l'UDAF
- ✓ Logiciel AGEVAL déployé et utilisé
- ✓ Plan d'action qualité centralisant les axes d'amélioration provenant des différentes sources mises en œuvre au sein du service (enquête, incident, réclamation, évaluation, projet de service,...)

Calendrier : tout au long du projet  
de service : 2024 à 2028

## AXE 3

### Action N°3

## L'ORGANISATION DU SERVICE

Actualiser les procédures d'accompagnement et améliorer l'appropriation de la loi 2002-2

## CONTEXTE ET ENJEUX

L'association est un établissement social au sens de l'article L.312-1, alinéa 8, du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF). A ce titre, il a l'obligation de se conformer à la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Cette loi a pour vocation de garantir le droit des usagers (autonomie, protection, cohésion sociale, exercice de la citoyenneté, prévention de l'exclusion) au moyen de la mise en place de sept outils spécifiques : livret d'accueil, charte des droits et libertés, règlement de fonctionnement, contrat de séjour ou document individuel de prise en charge, médiateur ou conciliateur, conseil de la vie sociale ou autres formes de participation, projet d'établissement ou de service. La mise à jour des outils de la loi 2002-2 s'impose au minimum tous les 5 ans.

De nombreuses évolutions de fonctionnement interne, qu'elles soient liées à l'évolution des usages dans l'établissement ou à la modernisation des outils prescrits par la loi, encouragent l'établissement à revisiter plus régulièrement ces mêmes outils. Si certains d'entre eux ne nécessitent pas que des modifications y soient apportées en dehors des délais habituellement prescrits, d'autres, à l'image du Règlement de Fonctionnement, doivent être régulièrement révisés pour permettre de se conformer à la réalité de l'établissement et garantir ainsi le droit des personnes accueillies.

Il est d'autant plus important de pouvoir adapter ces outils en lien avec le Règlement Général sur la Protection des Données au regard des données recueillies sur les différents documents de travail.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

- ✓ Mener une réflexion individuelle et institutionnelle sur les outils
- ✓ Réadapter le Règlement de fonctionnement en lien avec les évolutions légales et leur mise en application dans le respect des objectifs de l'éthique de l'établissement
- ✓ Faciliter une mise en œuvre performante pour un accueil, un hébergement et un accompagnement de qualité
- ✓ Générer un sentiment de sécurité et d'équité propice à l'accompagnement

## MOYENS

- ✓ Actions de sensibilisation aux outils de la loi 2002-2
- ✓ Mise à jour et harmonisation des procédures et des outils de la loi
- ✓ Mise en place de groupe de travail sur le contenu de la loi et des outils à mettre en œuvre ainsi que la révision des outils déjà utilisés
- ✓ GAPP pour les équipes

## PILOTES ET CONTRIBUTEURS

- ✓ Pilote : Directeur du Pôle Inclusion, Responsable Qualité et gestion des risques, chef de Projet
- ✓ Contributeur : Chefs de service, équipe du service

## INDICATEURS DE REALISATION

- ✓ Procédures formalisées
- ✓ Réalisation des groupes de travail
- ✓ Réalisation des formations et actions de sensibilisation

Calendrier :  
2024 - 2028