



ASSOCIATION
ATHERBEA

**PROJET
D'ETABLISSEMENT

DU
FOYER LES MOUETTES**

Septembre 2006

GLOSSAIRE

AJ : Aide Juridictionnelle
IME : Institut Médico-Educatif
PMI : Protection Maternelle et Infantile
AAH : Allocation Adulte Handicapé
ACI : Ateliers et Chantiers d'insertion
ACOR : Accueil Crise Orientation (service d'urgence psychiatrique du CHCB)
AGEFIPH : Association Nationale de Gestion des Fonds pour l'Insertion Professionnelle des personnes Handicapées
AGIR abcd : Association Générale des Intervenants retraités
AI : Allocation d'Insertion versée par les ASSEDIC
ANAEM : Agence Nationale de l'Accueil des Etrangers et des Migrations
APP : Atelier Pédagogique Personnalisé
ARIT : Association pour la Recherche et l'information sur les Toxicomanes
ASE : Aide Sociale à l'Enfance
ASSEDIC : Association pour l'Emploi dans l'Industrie et le Commerce
BAB : Bayonne, Anglet , Biarritz.
BAL : Bureau d'Accès au Logement
CADA : Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile
CAF : Caisse d'Allocations Familiales
CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles
CDES : Commission Départementale de l'Education Spécialisée
CHCB : Centre Hospitalier de la Côte Basque
CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CIO : Centre d'Information et d'Orientation
CLI : Commission Locale d'Insertion
CLSH : Centre de Loisirs sans Hébergement
CMP : Centre Médico-Psychologique
CMPP : Centre Médico-Psycho-Pédagogique
CMU : Couverture Maladie Universelle
CODES : Comité Départemental de l'Education à la Santé
Conseillère ESF : en Economie Sociale et Familiale
CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CROSHS : Comité Régional de l'Organisation Sociale et Médico-Sociale
CSF : Confédération Syndicale des Familles
DDASS : Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales
DDTEFP : Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
DSD : Direction de la Solidarité Départementale
FNARS : Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale
FSE : Fonds Social Européen
GRETA : Groupement d'Etablissements pour la Formation continue
HLM : Habitations à Loyers Modérés
LABO : Laboratoire d'apprentissage de base par l'ordinateur

MVC : Maison de la Vie Citoyenne

ORL : Oto-rhino-laryngologiste

PAF : Police des Airs et des Frontières

RASED : Réseau d'Aide et de Soutien aux Elèves en Difficulté

RMI : Revenu Minimum d'Insertion

ROME : Répertoire Opérationnel des Métiers et de l'Emploi

SLT : Service de Lutte Contre la Tuberculose

SMIC : Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance

SOP : Syndicat général des Organismes Privés sanitaires et sociaux à but non lucratif

STAB : Société de Transport de l'Agglomération Bayonnaise

UNIFED : Union des Fédérations et Syndicats de la branche sanitaire, sociale et médico-sociale à but non lucratif

URIOPSS : Union Régionale Interfédérale des Organismes Privés Sanitaires et Sociaux

URSSAF : Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales



SOMMAIRE

1 - Introduction : la philosophie associative	
1-1 L'ASSOCIATION ATHERBEA	p 6
1-1-1 L'historique	p 6
1-1-2 Ses statuts	p 7
1-1-3 La mission qu'elle se donne	p 7
1-1-4 Les équipements en Gestion	p 7
1-1-5 Le cadre légal et réglementaire	p 8
1-1-6 L'habilitation	p 8
1-1-7 La population accueillie par Etablissement	p 9
1-1-8 L'effectif autorisé	p 10
1-2 LE FOYER LES MOUETTES	p 11
1-2-1 Evolution du contexte social et des besoins des personnes	p 11
1-2-2 Le Projet d'établissement du Foyer les Mouettes	p 11
1-2-3 Les « Idées Force » du Projet	p 12
1-2-4 Partenariat et Réseau	p 12
2 - Qui accueillons-nous aujourd'hui ?	
2-1 CARACTERISTIQUES DE LA POPULATION ACCUEILLIE	p 13
2-2 DES BESOINS SPECIFIQUES IDENTIFIES ET DES HISTOIRES DE VIE	p 16
3 - Les principes qui guident notre action	p 22
4 - Que proposons-nous aux personnes accueillies ?	p 25
4-1 LES SERVICES DE BASE	p 27
4-1-1 La protection	p 27
4-1-2 L'accueil, l'écoute	p 28
4-1-3 L'hébergement	p 29
4-1-4 La restauration	p 30
4-1-5 L'accompagnement	p 31
4-1-6 L'insertion	p 32
4-1-7 Le partenariat avec l'environnement et travail en réseau	p 34
4-1-8 L'évaluation	p 36
4-2 LES SERVICES PERIPHERIQUES	p 40
4-2-1 L'Hébergement d'Urgence	p 40
4-2-2 L'animation	p 41
4-3 LES SERVICES ANNEXES	p 42
4-3-1 L'orientation	p 42
4-3-2 L'hébergement de jeunes de 18 à 25 ans ayant un projet d'insertion	p 43
4-3-3 L'accueil, l'écoute et le soutien à la parentalité	p 45
4-3-4 La prise en compte des effets de la violence conjugale	p 47
4-3-5 L'hébergement de femmes enceintes et de mères isolées avec enfant(s) de moins de trois ans (accueil de type Foyer Maternel)	p 48

5 - Les méthodologies professionnelles et les procédures institutionnelles	p 50
5-1 LA METHODOLOGIE PAR PROJET PERSONNALISE	p 50
5-1-1 L'auteur du projet personnalisé	p 50
5-1-2 La fonction des éducateurs référents	p 50
5-1-3 Le caractère évolutif et complexe du projet personnalisé	p 51
5-1-4 Les moyens éducatifs	p 51
5-1-5 Les étapes du projet personnalisé	p 52
5-2 LA PROCEDURE D'ADMISSION	p 53
5-2-1 La procédure d'accueil S.A.O.	p 53
5-2-2 La procédure d'admission au Foyer les Mouettes (CHRS, Service Jeunes, ALT)	p 54
5-3 LA PROCEDURE D'ACCUEIL DES STAGIAIRES	p 56
5-3-1 Les critères principaux	p 56
5-3-2 La demande de stage	p 56
5-3-3 L'entretien préalable	p 56
5-3-4 La décision	p 57
5-3-5 Les formateurs de terrain	p 57
5-3-6 Le planning du stagiaire	p 57
5-3-7 La convention de stage	p 57
5-3-8 Le déroulement du stage	p 57
5-3-9 Les relations avec les organismes de formation	p 60
Conclusion et perspectives	p 63
<u>Annexe 1-</u> Les moyens	
1-1 Les professionnels	
1-2 Les moyens matériels	
1-3 Les moyens financiers	
Annexe 2- Référentiel d'évaluation de la qualité CHRS +	

1- Introduction : la philosophie associative,

1-1 L'ASSOCIATION ATHERBEA

1-1-1 L'historique :

- **Elle a été fondée le 20 octobre 1954** sous le nom d' « Association Centre d'Accueil et Foyer Côte Basque » (patronyme qu'elle conserve jusqu'en 2005) à Bayonne dans le but « d'organiser un Centre d'Accueil pour l'hébergement des sans-logis et de toute personne démunie de logement Monsieur HALZUET en est le Président. Le 22 juin 1956 est ouvert le Centre l'ETAPE au 6, rue des gouverneurs à Bayonne.
- En 1966, Monsieur SEGUIN est élu Président.
- A partir de 1971, l'action d'hébergement s'élargit à :
 - La réadaptation au réentraînement au travail dans les Ateliers de paillage et entretien, ainsi qu'à la recherche d'emploi avec le concours de l'ANPE.
 - L'aide aux « malades éthyliques ».
- Le 21 décembre 1973 : le Centre L'ETAPE ferme ses portes et le Centre ATHERBEA prend le relais au 10, rue de la Feuillée à Bayonne. Deux ateliers y sont installés.
- En 1976 sur un complément de terrain cédé par la Ville de Bayonne, l'Association ajoute un bâtiment :
 - abritant ateliers et salle polyvalente(jeux, réunions, théâtre),
 - construits par des hébergés rarement qualifiés, sous la direction de moniteurs, avec les conseils d'ingénieurs,
 - dans le but de réadaptation ou d'adaptation à l'effort et au monde du travail.

Ainsi, depuis 1971, des ateliers accompagnent et complètent le travail d'accueil, de soutien, de restauration réalisé au CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) auprès des personnes en situation de grande détresse sociale et professionnelle sur la Côte Basque.

➤ **Le 7 février 1983 : Convention préfectorale autorisant l'ouverture du Foyer « Les Mouettes », au 14. rue Jacques Laffitte, dans les locaux de l'ancienne caserne de pompiers, propriété de la Ville de Bayonne, pour accueillir :**

« sur la demande, des personnes en difficulté (à partir de 18 ans), seules ou accompagnées d'enfants et, notamment :

- **des personnes sortant d'hospitalisation, dont les conditions de vie ne permettent pas, dans l'immédiat, une reprise d'activités dans de bonnes conditions,**
- **des personnes, seules ou accompagnées d'enfants, souffrant d'un handicap social récent (décès, naissance mal supportée, difficultés familiales, pertes de droits sociaux),**
- **des personnes sans logement (exclusées, sinistrées), notamment des femmes obligées de quitter leur foyer pour se soustraire aux violences qu'elles y subissent,**
- **des personnes en danger de prostitution, sans possibilité immédiate de réinsertion ».**

(article 1 de la Convention).

- En octobre 1992, ouvre le CADA (Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile), au 10, rue de la Feuillée à Bayonne
- En 1998, au 10, rue de la Feuillée (Foyer Atherbea et CADA) une opération de réhabilitation et d'extension des locaux est réalisée avec le concours de l'OPHLM (Office Public d'HLM) de la ville de BAYONNE et transforme l'hébergement par chambres de 3 à 4 places en studios individuels équipés chacun de sanitaires, de douches, d'un poste de télévision et d'un mobilier neufs Un restaurant social et des cuisines neuves voient le jour, ainsi qu'un pôle éducatif et administratif avec bureaux pour les entretiens d'accompagnement éducatif, social, psychologique et médical.

Ces nouveaux locaux offrent un cadre enfin adapté à un accueil et un soutien de qualité pour les personnes qui sollicitent les services d'Atherbea.

- En 2005, Monsieur PICOT est élu Président

1-1-2 Ses statuts

L' article 2 (modifié par l'Assemblée Générale du 28 juin 2005) précise que :

« L'Association a pour but, *dans l'esprit de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médio-sociale*, de favoriser et de promouvoir toutes activités sanitaires et sociales, éducatives et culturelles, *pour les personnes ou les familles en difficulté ou en situation de détresse* et, notamment, de créer, organiser, ou gérer, tous établissements ou services destinés à les accueillir *et permettre leur insertion sociale et professionnelle.* »

1-1-3 La mission qu'elle se donne :

L'Association Atherbea a une orientation à caractère humaniste. Elle s'adresse à des personnes fragilisées et en grande difficulté. Elle reconnaît à chacun sa dignité et respecte les personnes. De là, découlent ses objectifs qui sont d'aider ces personnes en grande difficulté à retrouver ou acquérir leur dignité, leur autonomie, et, ainsi, prendre ou reprendre leur place dans la société, en les accompagnant pour définir, construire et mener à terme un projet personnel réaliste.

1-1-4 Les équipements en Gestion :

Trois établissements qui sont tous des CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale)

- le « **Foyer ATHERBEA** » et les **Ateliers d'Adaptation à la Vie Active**
- le **CADA** (Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile) du Pays Basque
- le « **Foyer LES MOUETTES** » : **créé en 1983 au 14 rue Jacques Laffitte à Bayonne dans les locaux de l'ancienne caserne des pompiers que la ville de**

BAYONNE met gratuitement à la disposition de l'Association par un bail de trois ans renouvelable (en 2007).

1-1-5 Le cadre légal et réglementaire : Les CHRS sont inscrits dans l'**Aide Sociale à l'Hébergement et à la Réinsertion** qui :

- est une forme particulière de l'Aide Sociale générale définie ainsi : « aide apportée par les collectivités publiques aux personnes dont les ressources sont insuffisantes ». Elle relève de l'assistance et traduit le devoir de solidarité de la société envers ses membres les plus démunis.
- est **subsidaire, c'est à dire qu'elle intervient lorsque les dispositifs de droit commun sont inaccessibles ou insuffisants (ainsi les Actions Santé à Atherbea)**
- est arbitraire, c'est à dire non automatique (mais il s'agit néanmoins d'un droit réel de la personne ou de la famille).

1-1-6 L'habilitation

Mais qu'est-ce qu'un CHRS ?

Selon l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles, un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale est un « établissement 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 ».

On le voit, les caractéristiques de la population que nous pouvons accueillir sont on ne peut plus étendues.

Une catégorisation existait auparavant (jusqu'à la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions qui a élargi les missions des CHRS) :

ainsi - en 1953 : sortants de prison, de cure, de rééducation, d'hôpitaux ou en danger de prostitution .

- en 1976 : peuvent être accueillis en CHRS :

- 1-** « les personnes sans logement sortant d'établissements hospitaliers, d'établissements de cure ou de rééducation ou d'établissements sociaux ou médico-sociaux assurant l'hébergement des handicapés.
- 2-** les personnes et les familles qui se trouvent privées de leur logement par des circonstances indépendantes de leur volonté et qui ont besoin d'être momentanément hébergées.
- 3-** les personnes et les familles qui se trouvent sans logement, de nationalité française, rapatriées de l'étranger
- 4-** les personnes et les familles sans logement en instance d'attribution du statut de réfugié
- 5-** les personnes et les familles qui se trouvent hors d'état d'assumer leurs responsabilités sociales ou familiales
- 6-** les vagabonds ayant accepté les mesures qui leur auront été proposées en vue de leur reclassement
- 7-** les inculpés placés sous contrôle judiciaire et les condamnés au sursis avec mise à l'épreuve
- 8-** les personnes libérées de prison
- 9-** les personnes en danger de prostitution ou celles qui se livraient à la prostitution ».

Aujourd'hui, toute personne en difficulté ou en situation de détresse peut solliciter les services d'un CHRS ...avec une réserve cependant : pas n'importe quel CHRS . La plupart des CHRS sont habilités de manière spécifique qui les conduit à une forme de spécialisation :

- pour les hommes isolés ou les couples (c'est le cas du Foyer Atherbea)
- ou pour les femmes seules, les mères isolées et leurs enfants, les familles (comme le Foyer les Mouettes)
- pour les personnes alcooliques (ex : CHRS le Renouveau à Dijon)
- etc...

La question se pose pour l'avenir : doit-on passer de l'accueil de publics spécifiques à un accueil non ciblé, avec mixité, ouvert à tous (comme en dispose la loi de lutte contre les exclusions) ?

Le Foyer Les Mouettes, le Foyer Atherbea, les Ateliers et le CADA sont habilités et financés par la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales au titre de l'Aide Sociale État.

1-1-7 La population accueillie par Etablissement :

✓ **Le Foyer les Mouettes à vocation généraliste, est ouvert aux femmes seules, aux mères isolées avec enfants de moins de trois ans (Convention avec le Conseil Général, pour une prestation de type Foyer Maternel), aux parents isolés avec enfant(s), aux familles, aux jeunes (garçons et filles) de 18 à 25 ans ayant un projet d'insertion professionnelle.**

✓ Le **Foyer ATHERBEA** , lui aussi à vocation généraliste accueille des hommes seuls, parfois des couples en hébergement d'urgence, sans logement et quels que soient les symptômes associés : troubles du comportement, troubles mentaux, consommation de psychotropes, ruptures sociales, professionnelles

✓ - Le **CADA** (Centre d'Accueil des **D**emandeurs d'**A**sile) du Pays Basque : c'est un CHRS "spécialisé" pour l'accueil des personnes isolées et des familles de nationalité étrangère ayant demandé l'asile en France.

L'accueil des demandeurs d'asile en France résulte de l'application de la Convention de Genève du 28 juillet 1951, modifié par le Protocole de New-York du 31 janvier 1957. Les Centres d'Accueil des Demandeurs d'Asile (CADA) ont été spécialement conçus pour les demandeurs d'asile **primo-arrivants** n'ayant **aucune possibilité de logement** et **sans ressources suffisantes**, afin de leur offrir une prise en charge pendant la procédure OFPRA (Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides) ou CRR (Commission des Recours des Réfugiés).

L'Etat assure le financement de ces centres et en confie par convention la gestion à des organismes ou associations de droit privé. L'ensemble du dispositif est coordonné par l'Agence Nationale de l'Accueil des Etrangers et des Migrations (ANAEM). Il s'agit d'un service du Ministère de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion Sociale.

Le statut de réfugié est accordé :

- à « toute personne persécutée en raison de son action en faveur de la liberté » selon l’alinéa 4 du préambule de la Constitution de la République Française de 1946 (asile constitutionnel).
- ou à toute personne « craignant avec raison d’être persécutée (les menaces à la vie ou à la liberté pour des raisons de race, de religion, de nationalité, d’opinions politiques ou d’appartenance à un certain groupe social sont des persécutions) selon la Convention de Genève du 28 juillet 1951 relative au statut des réfugiés (asile conventionnel).

1-1-8 L’effectif autorisé :

Nous accueillons **260 personnes, 365 jours /an** dont :

au Foyer Les Mouettes :

- **3 en moyenne par jour (soit 1 000 environ par an) au S.A.O. (Service d’Accueil et d’Orientation) qui est en fait le « guichet » auquel parviennent toutes les demandes d’aide (téléphone : 05.59.46.12.08)**
- **30 en Hébergement d’Urgence (pour 3 nuits, éventuellement renouvelables) réduites à 25 dans le cadre de l’extension du CHRS**
- **25 en Hébergement d’Insertion (pour des séjours de 6 mois renouvelables, après évaluation) + 7 places demandées pour extension**
- **10 au « Service Jeunes ».**

au Foyer Atherbea :

- **7 en moyenne par jour au SAO (téléphone 05 59 52 22 23) qui est en fait le « guichet » auquel parviennent toutes les premières demandes d’aide.**
 - **25 personnes en Hébergement d’Urgence (3 nuits éventuellement renouvelables)**
 - **85 en Hébergement d’Insertion**
 - **25 résidents des CHRS (la DDTEFP des Pyrénées Atlantiques a autorisé notre Association à y proposer aux résidents du CADA, qui n’ont légalement accès à aucune activité professionnelle tant qu’ils n’ont pas obtenu leur statut de réfugié, des tâches occupationnelles) + 17 personnes en contrats aidés, aux Ateliers d’AVA .**
- Enfin **30** autres personnes sont accompagnées en milieu ouvert, dans le cadre de l’ASI (Appui Social Individualisé)

au CADA :

- **50 résidents (10 hommes seuls et 40 résidents en familles) + 10 places demandées pour extension**

1-2 LE FOYER LES MOUETTES :

Le 3 janvier 1983, le Foyer « Les Mouettes » a ouvert au 14, rue Jacques Laffitte dans les locaux de l'ancienne caserne des pompiers, pour accueillir des femmes seules, des parents isolés avec leurs enfants, des familles parmi lesquelles des femmes ayant subi des violences, et à partir de septembre 97, des jeunes de 18 à 25 ans, ayant un projet d'insertion.

Actuellement, le Foyer « les Mouettes » est l'un des trois établissements gérés par l'Association « Atherbea » avec comme capacité :

CHRS	25 places + 7 places demandées pour extension
SAO	Accueil de 1000 personnes par an
Accueil d'urgence	30 places réduites à 23 dans le cadre de l'extension du CHRS
Service Jeunes	10 places

1-2-1 Evolution du contexte social et des besoins des personnes :

Depuis ces dernières années, la détérioration de la situation sociale, l'augmentation de la précarité et de la visibilité des violences à l'égard des femmes, l'aggravation des problèmes de santé, en particulier, mentale, le manque criant de logements, la fréquence de ces situations concernant des personnes très jeunes, ont multiplié le nombre de demandeurs d'aides, élargi la palette des problèmes à résoudre et modifié les conditions de travail de tout le personnel. Tous ces problèmes ont aussi souligné, s'il en était besoin, l'exiguïté et l'inadaptation des locaux actuels.

Ainsi, depuis plusieurs années, l'Association s'est attachée avec opiniâtreté à obtenir de nouveaux locaux, plus grands, plus pratiques, afin d'améliorer l'accueil et les activités.

Une réflexion a été entreprise pour répondre, au plus près, à ces nouvelles situations et à cet accroissement des tâches.

Elle a permis un ressourcement aux fondements humanitaires et éthiques, ainsi que des choix d'actions, la manière de les conduire, et en même temps, l'évaluation de leur pertinence.

1-2-2 Le Projet d'établissement du Foyer les Mouettes

Ce long travail de réflexion et d'évaluation aboutit au Projet d'Etablissement du Foyer « Les Mouettes », projet spécifique car il répond aux besoins particuliers des personnes accueillies. Il réactualise le précédent projet dit « pédagogique » produit en 1998.

Il est important de souligner que ce projet est le fruit d'une évaluation des principes et de la pratique par les acteurs eux-mêmes. Il a réuni le personnel, la direction et les administrateurs qui, ensemble, ont redéfini les principes fondamentaux, les schémas directeurs de l'action et les besoins futurs.

Il est important de constater que, malgré les tâches et les fonctions différentes de chacun, la réflexion a permis de dégager des « idées-force » communes à tous, idées-force qui donnent corps au projet et lui confèrent cohésion et dynamisme pour assurer les missions intangibles et inaliénables au service des personnes en difficulté.

1-2-3 Les « Idées-force » du Projet

Elles énumèrent, bien sûr, les grandes missions d'un CHRS, mais prennent leur pleine dimension en étant centrées sur la personne en difficulté et en la mettant au cœur de la démarche.

- Accueillir, cela désigne à la fois l'acte et la manière ; c'est recevoir quelqu'un , tel qu'il est, sans jugement, avec chaleur,
- Ecoute, c'est un élément essentiel de la relation pour favoriser, à travers l'échange, la formulation de la demande de la personne accueillie,
- Protéger,
- Respecter, c'est s'adapter à son rythme, comprendre et l'aider à éclaircir ses choix ,
- Accompagner, c'est la relation spécifique centrée sur cette personne, ses potentialités et son projet personnel.
- Héberger et réinsérer : restaurer l'estime de soi, susciter l'éveil d'une curiosité vis-à-vis de son environnement.
- Permettre l'accès aux droits, à la citoyenneté : c'est rendre à la personne sa dignité et sa liberté à choisir ses dépendances
- Il en est de même pour les missions spécifiques du Foyer « Les Mouettes » : la protection des femmes victimes de violence, et le soutien à la Parentalité, avec ses deux volets auprès des parents et des enfants.

1-2-4 Partenariat et Réseau :

Face à la diversité des situations et à leur complexité, on ne peut répondre seul. L'Association a le devoir d'offrir à la personne, grâce au canal des acteurs sociaux, le plus large éventail d'ouverture sur l'extérieur et de possibilités de solutions.

Cela suppose aussi, pour l'Association, de favoriser et de susciter des liens avec tous les partenaires concernés et de formaliser ces liens, si nécessaire, pour faciliter les contacts et les échanges.

Ambitieux, ce Projet d'Etablissement renouvelle les motivations et les raisons de leur action des membres bénévoles et salariés de l'Association.

Il approfondit et clarifie les réponses (actuelles) aux problèmes contemporains, sans enfermer les acteurs dans un cadre trop rigide et doit permettre les évolutions futures.

2 – Qui accueillons-nous aujourd’hui ?

2-1 LES CARACTERISTIQUES DE LA POPULATION ACCUEILLIE :

Le Foyer les Mouettes a pour mission d’accueillir :

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- les femmes seules- les femmes avec enfant(s)- les hommes avec enfant(s)- les femmes enceintes avec ou sans enfant(s)- les couples avec enfant(s)- les couples sans enfant âgés de 18 à 25 ans- les jeunes de 18 à 25 ans (garçons et filles) ayant un projet professionnel | | majeurs et en situation de détresse qui sollicitent ses services |
|--|--|--|

Les personnes accueillies peuvent présenter des problématiques diverses et cumulées entre elles :

- absence de logement,
- difficultés matérielles,
- violences conjugales et ou familiales
- ruptures familiales et ou sociales
- troubles psychiques

Les évolutions récentes :

- des familles surendettées sans abri car ne pouvant plus faire face au paiement d’un loyer.
- des femmes isolées vivant dans leur voiture : elles ont des revenus insuffisants (activité professionnelle à temps partiel) pour louer un logement en parc privé. Elles alternent en général leurs nuits entre leur véhicule et une chambre d’hôtel quand elles parviennent à en trouver une disponible et économiquement accessible (ce qui est de plus en plus rare).
- des femmes victimes de violences (essentiellement conjugales) : elles sont plus nombreuses aujourd’hui à s’autoriser le refus de soumission à la violence de leur compagnon. Mais le manque de confiance en soi, la dévalorisation, la honte et la culpabilité sont des constantes chez elles.

« *Je ne sais pas dire non, j’ai tellement besoin d’affection que je m’entoure de paumés (...)* Je ne suis pas intéressante, j’éloigne les gens, je les lasse » nous confie Véronique, 30 ans, au très long parcours dans la violence.

« *J’étais déchirée, comme mixée* », nous dira une jeune femme abusée sexuellement.

« *Pas toucher, pas toucher* », insiste Valérie, deux ans et demi, en écho à la scène de violence racontée par sa mère qui prend alors conscience que sa fillette n’est pas épargnée par le contexte conjugal.

Au Centre d’Ecoute des Violences Conjugales où nous les accueillons , nous avons vérifié que l’occasion de confier un épisode vécu de violence conjugale et d’y travailler, réactualise souvent des traumatismes anciens et provoque parfois le dévoilement de violences sexuelles anciennes et / ou d’inceste.

Dans les familles d'origine, à transaction incestueuse, l'interdit de l'inceste s'était déplacé à celui de la parole : il était interdit d'en parler.

L'accès à la parole permet l'élaboration. Il autorise une relecture de l'histoire. Certaines questions émergent même, à posteriori, sur le vécu d'autre membre de leur fratrie.

Dès lors en tant qu'écouter, nous ne pouvons occulter des risques d'exposition pour les enfants d'aujourd'hui. Il nous appartient de remobiliser la mère pour que l'histoire ne se répète ...

Même quand l'enfant n'est pas cible d'agression violente, la violence conjugale peut être lue indirectement comme violence parentale.

En effet, le couple qui vit dans la violence est envahi par le conflit conjugal, se rendant peu disponible envers l'enfant et ses besoins propres.

Souvent témoin des scènes, l'enfant est insécurisé et/ou se positionne en protecteur de sa mère ... en position parentifiée.

Par ailleurs, il n'est guère aisé pour une mère de rassurer alors qu'elle même n'est pas rassurée.

Là encore, notre travail d'accompagnement inclut la préoccupation de l'enfant et de sa protection.

Certaines mères ont pu ainsi exposer leurs limites à exercer leur parentalité. Et puis la conduite apparemment ambivalente qui fait que beaucoup hésitent à déposer plainte, certaines retournant même au domicile conjugal reprendre la vie commune.

Une mère dont la trajectoire de violence semble désormais dépassée, nous confiait récemment : *« Il ne suffit pas de partir pour que ça finisse, tout reste compliqué ; je me sens seule et différente... Il ne faut pas juger les femmes qui retournent ».*

Si la violence conjugale touche tous les milieux sociaux, les personnes que nous accompagnons ont bien souvent une histoire difficile qui se déroule dans un contexte social chargé : elles vivent dans l'insécurité, courant le risque de cumuler carences éducatives, matérielles et relationnelles.

Les jeunes sans abri (isolés ou en couple avec ou sans enfant) se trouvent à la fois plus nombreux et dans une situation beaucoup plus dégradée qu'auparavant.

Nous avons déjà, en 2003, été interrogés par la venue dans nos dispositifs d'un nombre important de jeunes garçons de 18 à 22 ans en ruptures multiples (sociale, familiale, professionnelle...). Nous avons alors initié la Recherche-action IDUKI en impliquant l'ensemble des partenaires (insertion sociale, professionnelle, justice, protection de l'enfance, santé, etc....) pour tenter d'en cerner les caractéristiques et adapter nos modes de réponse.

Plus récemment : **de très jeunes filles (18-19 ans)** nous ont sollicité et représentent sur les deux dernières années un tiers de l'effectif du CHRS (prés d'une dizaine), **la plupart d'entre elles sont enceintes ou accompagnées d'un très jeune enfant**, parfois comme une tentative de recréer le lien social disparu en donnant la vie et établissant ainsi une relation d'interdépendance entre l'enfant et sa mère.

Quelle sont les caractéristiques de ces jeunes filles et garçons ?

Ils sont en majorité originaires de la région.

- La rupture est une caractéristique commune de leur parcours ; cette rupture se définit par **une cassure des liens que le jeune a établi avec son environnement** qu'il soit familial, social, professionnel, scolaire, culturel, institutionnel et ce à des degrés divers. Chez les jeunes accueillis en CHRS, on repère des ruptures multidimensionnelles dont un des effets visibles est l'incapacité à s'inscrire dans le dispositif de droit commun. Les troubles de la personnalité que certains jeunes présentent ont un lien avec les ruptures successives qui ont affecté leur histoire : le nombre de jeunes très déstructurés étant de plus en plus représentatif.
- ils expriment une **déstructuration spatiale et temporelle** aggravée par des périodes d'errance et par la consommation de produits psycho-actifs : ils fonctionnent dans le tout, tout de suite et sont dans l'incapacité de se projeter.
- ils ont une **faible autonomie au niveau de leur vie sociale et acceptent difficilement des contraintes**, la loi ; ils se situent dans la **toute puissance avec tendance à la revendication et une intolérance à la frustration**. Ils tendent à reconstruire une bande en institution avec leur mode de vie, leurs règles, leurs codes, leurs consommations...
- d'autres manifestations de leurs difficultés sont repérées comme les conduites à risques multiples, recherche du danger, polytoxicomanie, transgressions et délits et mise en danger du corps pour les filles avec automutilation, grossesse précoce, troubles de la consommation et de la conduite alimentaire.
- ils ont vécu ou vivent encore **des périodes d'errance très longues et déstructurantes 3-4 ans**, entraînant des dégradations importantes au niveau psychique et rendant difficile l'adhésion aux propositions institutionnelles.
- ils ont connu une histoire infantile chaotique. En rapport avec ce parcours infantile, certains ont connu un placement en foyer, en famille d'accueil, des prises en charge en IME/IMP/IR.

Leur niveau scolaire est généralement carencé avec des lacunes importantes notamment au niveau de l'écriture.

On repère souvent des antécédents judiciaires, des multirécidives et périodes d'incarcération. Faits de délinquance parfois associés à des violences, liés à leur mode de vie (errance et toxicomanie).

Au niveau de leur santé mentale, **ces jeunes présentent un tableau clinique de type « border line » ou « état limite »** avec pour certains, une

grande fragilité psychologique et de telles difficultés d'adaptation sociale qu'ils paraissent se situer à la lisière de la maladie mentale sans qu'il s'agisse d'une pathologie psychiatrique, au sens strict, mais plus d'un trouble de la personnalité qui renvoie à une absence d'étayage, à une faille identitaire. Les passages à l'acte (transgression de la loi institutionnelle ou sociale) caractérisant leur fonctionnement révèlent ainsi la profondeur des failles personnelles et le degré de dépendance de ces sujets.

La Protection Judiciaire pour la Jeunesse a décidé, au niveau national, de ne plus intervenir auprès des jeunes majeurs (18 à 21 ans) et donc de ne plus proposer de Contrat Jeune Majeur jusqu'alors prescrits par les Juges des enfants sur demande des jeunes concernés. De ce fait, ces jeunes tendent à se tourner eux aussi vers nous et rejoignent leurs pairs pré-cités.

2-2 DES BESOINS SPECIFIQUES IDENTIFIES, QUELQUES HISTOIRES DE VIE :

Nous constatons différents éléments :

- une demande croissante de très jeunes parents (18/21 ans) en couple, qu'il serait important d'accueillir en appartement à proximité de l'équipe éducative pour qu'à tout moment, si le besoin s'en fait sentir, nous puissions intervenir.
- Une demande récurrente de personnes vivant (dans la rue ou pas) avec des animaux de compagnie (essentiellement des chiens) auxquelles elles sont très attachées et que ne pouvons accueillir compte –tenu des exigences des propriétaires dont nous louons les appartement et les règles d'hygiène imposées par la vie en collectif quand l'hébergement se réalise au 14, rue J. Laffitte. Un chenil « à caractère social » serait fort utile dans ce cas.

Au service Jeunes :

Monsieur V. - 22 ans - 11 mois d'hébergement.
Accueil demandé par la Mission Locale Avenir Jeunes.

Au moment de son orientation vers notre service, Mr. V. venait de perdre son père handicapé avec lequel il vivait depuis 6 ans, date de la séparation de ses parents. Il était en outre menacé d'expulsion de ce logement.

Sans ressources, il était suivi par la Mission Locale dans le cadre du PLIE (Plan Local Insertion Emploi) et avait une perspective de contrat qualification en peinture.

C'est un jeune très en souffrance que nous recevons lors du premier entretien d'évaluation. Désorienté, il n'avait aucun relais amical ou familial et exprimait le besoin d'un accompagnement social.

Nous l'intégrons dans un appartement autonome du Service Jeunes.

Accompagnement effectué.

- Temps de parole et d'écoute autour de son histoire, place et décès de son père.
- Travail sur l'image de soi (remise en confiance, revalorisation).
- Soutien administratif (mise à jour, gestion des papiers, relation avec les administrations).
- Accompagnement dans ses difficultés au niveau :

- De l'emploi (relation avec l'employeur, les collègues de travail, position du salarié).
- De la formation (Difficulté de mémorisation, compréhension du vocabulaire, gestion du stress).
- Soutien autour du budget (règlement des dettes, réflexion autour des avances de salaire, constitution d'économies, projection vers le futur).
- Accompagnement vers la santé (prise en compte de soi).
- Aide à la recherche de logement.

Monsieur V. quitte le service six mois plus tard pour s'installer dans un studio trouvé par l'intermédiaire du Bureau d'Accès au Logement. Il continue son contrat de qualification. Sa situation reste néanmoins précaire, il reste toujours envahi par ses émotions, ne pouvant les contrôler. Un travail de dédramatisation, de reformulation étant constamment nécessaire pour lui permettre de se positionner de manière construite.

Mademoiselle M. –

Accueil de Mlle M. au mois d'avril, dans un autre studio du Service Jeunes, suite à une rupture de couple. Elle subissait des violences physiques importantes depuis quelques mois. N'ayant aucun relais amicaux ou familiaux stables elle souhaitait un accueil et un accompagnement social (administratif, emploi, logement).

Historique :

Mlle M. âgée de 19 ans a vécu toute son enfance sur Anglet. Elle a subi pendant de longues années des sévices moraux et physiques de la part de sa mère. Elle se réfugiait régulièrement chez sa grand-mère, auprès de laquelle elle trouvait réconfort et tendresse.

A l'âge de 14 ans elle demande protection à la justice et fait à partir de ce moment des allers et retours entre les foyers où l'a placé le Juge des enfants et le domicile de sa mère. .

Elle est décrite par les travailleurs sociaux comme une adolescente très immature présentant de grandes carences sur le plan de la construction de sa personnalité (trouble de l'identification, difficultés à se repérer dans le temps, carences affectives) sans pour autant être déficiente sur le plan intellectuel.

Elle a suivi une scolarité jusqu'en 4^{ème} mais n'a pu continuer, trop perturbée par ses problèmes personnels.

A l'âge de 17 ans elle a quitté le dernier foyer pour aller vivre avec un copain. Cette relation a duré 1 an et demi, ponctuée par des ruptures, de la violence et de la toxicomanie. Lors d'une dispute plus violente que les autres et prenant conscience de la dégradation de sa situation, Mlle M. a décidé de rompre et fait appel à notre structure.

Accompagnement effectué :

- Soutien dans la verbalisation de son histoire de vie
- Accompagnement et recherche emploi en partenariat avec la Mission Locale Avenir Jeunes Pays Basque(intégration dans PLIE)
- Orientation vers l'hôpital pour un soutien Psychothérapeutique
- Aide à la gestion du dossier administratif

Soutien dans la construction d'un projet de vie à court terme.

Par rapport à l'emploi :

Mlle M. s'est montrée très rapidement dans l'incapacité à s'inscrire dans l'emploi, n'arrivant pas à se contraindre à des horaires, se fatiguant très rapidement. Elle a fait plusieurs séquences de travail (entretien de locaux par le biais d'agences d'intérim) qui se sont soldés par autant d'échecs. La conseillère de la Mission Locale Avenir Jeunes la soutenant de façon très intensive tant sur le plan des contacts avec les employeurs que dans l'accompagnement auprès des entreprises. Devant ses difficultés nous lui avons proposé un Contrat Emploi Solidarité, afin qu'elle puisse réellement s'inscrire dans l'emploi à mi-temps et envisager dans un second temps une formation. Mlle M. nous a semblé intéressée par cette orientation ; elle a rencontré son futur employeur, l'entretien s'est bien passé et elle devait commencer quelques jours plus tard.

Au dernier moment, elle a fui la structure sans vouloir donner suite aux démarches engagées.

En Hébergement d'Insertion

Famille D.

Orienté par un service social, M. D. a demandé un hébergement au sein de notre structure pour lui et son fils de 22 mois. Il avait décidé de quitter la Côte d'Ivoire, pour se rapprocher de sa mère et de ses frères dans la métropole. Il espérait ainsi échapper au milieu marginal qu'il fréquentait, et pousser sa compagne à se sortir de la toxicomanie pour s'occuper de leur enfant.

Arrivé en France, il s'est retrouvé tributaire de différentes personnes, contraint de supporter des hébergements temporaires, les lieux et les durées étant soumis au bon vouloir des tiers. L'enfant était soumis aux rythmes de vie des adultes, sa vie au quotidien étant bridée : souci de ne pas faire de bruit, de contenir les manifestations et comportement liés à son âge. Par ailleurs, n'ayant pas de résidence fixe, les transferts de différents dossiers étaient impossibles, engendrant ainsi des difficultés supplémentaires pour cette famille.

Au mois de juin 2004, il entre dans un appartement d'urgence. Il exprime dès son accueil, avoir des difficultés éducatives et relationnelles avec son fils. Parfois, il ne le supporte plus...mais il n'arrive pas à s'en séparer. Il se dit tenté par les différentes orientations successives qui lui sont faites (CAMPS , TRAIT D'UNION, crèche ...), mais ne s'en saisit pas. Il est soucieux du bien être de son fils, mais l'extérieur lui fait peur. Il a l'impression d'être épié, jugé ...Il fait régulièrement appel à des amis qui prennent en charge l'enfant, le promènent ...mais en profitant en retour pour le solliciter financièrement.

Il envisage alors, d'envoyer son fils chez sa grand-mère qui a déménagé en Corse...mais supporte mal les inquiétudes de cette dernière à son propre égard.

Progressivement, avant chaque bilan de séjour mensuel, il arrive à atteindre les objectifs fixés avec ses référents : régularisation administrative, crèche pour son fils, travail sur son budget...Il réduit de façon significative sa consommation de cannabis, mais ne peut envisager un quelconque soutien pour le soutenir. Il a des crises

d'angoisse, de paranoïa...s'isole, s'enferme. Il commence à parler de problèmes de voisinage, qu'il essaie d'arrêter en se montrant violent sur le mobilier.

Les variations de son état psychique inquiètent les éducateurs. Mr pourra-t-il ou sera-t-il toujours en capacité d'appeler à l'aide s'il devenait « défaillant » dans son rôle parental ?

Une admission en C.H.R.S. est favorisée au mois de juin 2004 afin qu'une protection immédiate soit possible pour tous les deux.

Mr est soulagé, et réalise que n'ayant plus de voisins au dessus de lui, les voix qu'il entend sont issues de sa tête. Il les attribue à son passé toxicomane et arrête net sa consommation de cannabis.

Il économise en vue de financer un déplacement vers la Corse, et s'appuie sur l'équipe pour offrir un rythme de vie régulière à son fils.

Il n'arrive toujours pas à affronter seul les différents organismes sociaux, et refuse tout accompagnement physique.

Au mois de mars, il appelle la police pour demander de l'aide, et être protégé. Celle-ci nous contacte immédiatement. Le médecin appelé à son chevet diagnostique une décompensation laissant apparaître une suspicion de psychose schizophrénique. Il n'y a pas lieu de l'hospitaliser, s'il accepte un traitement médicamenteux sous surveillance et se repose au minimum pendant une semaine. Mr confie son fils à ses amis, qui acceptent de le faire pour une courte durée. Mais Mr supporte mal la séparation et refuse de respecter la médication proposée. Le Procureur est saisi. En lien avec les services judiciaires, il se résout à accepter de confier son fils à sa grand-mère, mais « fugue » pour le conduire lui-même en Corse.

A son retour, il n'a de cesse que de construire un avenir pour son fils...mais se dit incapable de s'y atteler sans lui. Il fuit les rendez-vous médicaux et ne prend pas ses médicaments.

Dés lors le Juge pour enfants ordonne le maintien de l'enfant chez sa grand-mère.

Même s'il est désormais un père isolé, nous maintenons l'hébergement espérant ainsi favoriser une appropriation des soins.

Mais deux mois plus tard cet objectif n'étant pas atteint, son contrat d'hébergement n'est pas prolongé. Il quitte la structure au mois de juin 2005. Après quelques semaines d'errance, il s'est résigné à accepter l'hospitalité de sa mère, pour, nous a-t-il dit, revoir son fils.

En Hébergement d'Urgence :

Famille B L.

Au mois d'Octobre 2003, Mr B. et Mlle L., accompagnés de leurs 2 jeunes enfants, âgés de 4 ans et de 3 mois, ont quitté leur logement pour venir s'installer au Pays Basque où les parents de Mlle devaient les héberger en attendant un appartement autonome.

Or le couple découvre très vite l'expulsion imminente des parents.

N'ayant pas de solution personnelle et étant dans une situation financière critique (dettes ...), ils se sont adressés à différents services sociaux et ont contacté le

Service d'Accueil et d'Orientation qui favorise une demande d'admission auprès de nos services.

Ne disposant pas de places suffisantes pour un hébergement immédiat, des fonds sont débloqués pour financer un hébergement d'urgence à l'hôtel.

Dans un même temps, l'école fait part de ses inquiétudes aux travailleurs sociaux pour le devenir de l'aîné des enfants : qui parle peu, mal, et présente des troubles du comportement. L'absentéisme scolaire est important, le couple est fuyant, les grands parents parlent de la violence de Mr à l'encontre de cet enfant dont il n'est pas le père.

Mr B. et Mlle L. se démènent pour trouver un logement car se sentent menacés de se voir retirer leurs enfants.

C'est dans cet environnement, que soucieux du maintien de l'unité familiale, ils acceptent avec réticence, certes, mais avec un grand soulagement, un accueil en appartement d'urgence le 1er juin 2004.

Dès le premier jour, le couple parle de sa crainte de perdre les enfants, tout en faisant part de leurs grandes difficultés à changer leur mode de vie pour tenter d'y remédier.

Les questions s'enchaînent sans fin :

Comment faire face aux dettes ? ... en travaillant... mais Mlle serait seule ... et ayant des problèmes de thyroïde, est souvent fatiguée

Comment s'occuper correctement du bébé ? et assurer les accompagnements scolaires de l'aîné, voire, « si c'était indispensable », les séances d'orthophonie ?

Petit à petit, ils arrivent à ordonner leurs différents objectifs et livrent parallèlement leurs histoires personnelles, leurs difficultés conjugales et parentales.

Ils semblent « commencer » à faire des liens avec leur situation, leurs pratiques et à comprendre le sens des injonctions des services sociaux pour le bien-être de leurs enfants et tout particulièrement de l'aîné.

- Comment les soutenir dans leurs fonctions parentales ?

En nous appuyant sur les événements du quotidien, en servant de médiateurs dans le couple.

Quelle place occupait Mr ? Quelle place souhaitait il avoir ?

Quelle place était donnée par Mlle ? ...

Nous avons pu ainsi les aider à exprimer leurs vécus, leurs ressentis, leurs principes d'éducation afin d'en mesurer les tenants et aboutissants, et mettre en place des bases communes afin que chacun puisse avoir des attitudes parentales cohérentes.

Mlle L a cheminé doucement acceptant difficilement, la séparation d'avec son aîné, et le développement tant physique que psychique de ses enfants. Progressivement, elle a abandonné le « langage bébé », les « attitudes bébé » aidant, en cela, ses enfants à grandir.

Le couple a commencé à donner des limites (horaires des repas, type d'alimentation ...) et à entrevoir les progrès de leur aîné.

Très vite Mlle parle de son désir de maternité et d'officialiser leur union afin que son fils puisse porter le nom de Mr ... Lui, insiste sur la nécessité de consolider leur situation sociale pour différer, tout en ne pouvant pas cacher ses émotions qu'il relie à son histoire personnelle d'enfant abandonné, recueilli puis adopté.

Tous deux adhèrent enfin au projet d'une scolarité assidue et à temps plein (cantine) pour l'aîné. Nous avons, avec l'aval des parents, régulièrement échangé avec l'équipe enseignante afin d'optimiser le travail auprès de cet enfant, la démarche vers les soins orthophoniques venant soutenir la prise en charge.

- Comment assainir leur situation financière ?

Déjà interdits bancaires et poursuivis pour de multiples dettes, ils ne peuvent se résoudre à saisir la Banque de France. Nous leur avons proposé de les accompagner dans leur gestion financière : nous avons travaillé sur la mise en place du budget mensuel et favorisé la reprise de contact avec les créanciers afin de permettre un apurement progressif des dettes.

Puis, Mr décide de se remettre au travail pour accroître leurs revenus, et ce malgré quelques problèmes de santé persistants et l'anxiété de son épouse de se retrouver seule à gérer les enfants.

Mlle, quant à elle, vient prospecter les annonces de logement avec les éducateurs du Foyer, s'occupe de tout l'administratif et du quotidien.

Nous avons de notre côté privilégié le prêt d'une voiture dans le cadre du dispositif RMI pour optimiser la capacité de travail de Mr qui était intérimaire dans le bâtiment.

Au terme de six mois d'hébergement, le bilan montre une évolution positive de leur situation. Dans l'incapacité de les accueillir au CHRS par manque de place, nous leur proposons une prolongation de leur séjour dans le même cadre.

Le couple n'a de cesse que de donner une image active et responsable tant au niveau personnel que parental. Alors même que les éducateurs notent de nouveaux signes d'augmentation du train de vie en inadéquation avec leur budget.

C'est dans ce contexte que le couple, après de multiples démarches, apprend qu'il bénéficiait d'une attribution d'un logement dans le parc HLM.

Mais une installation sereine est-elle possible ? En effet, les éducateurs référents découvrent que le couple a bien assaini sa situation vis-à-vis des dettes, mais, a, dans un même temps, effectué avec beaucoup d'habileté de fausses déclarations afin de cumuler différentes ressources ...

Inquiets pour le devenir de cette famille et plus particulièrement des conditions de vie future des enfants, les référents obtiennent du couple qu'un lien, exposant l'évolution de leur hébergement soit fait avec les travailleurs sociaux (BAL, MSD) intervenants désormais auprès d'eux.

Et c'est dans ces circonstances que la famille s'installait après 1 an d'hébergement .

3 – les principes qui guident notre action

Depuis la création du Foyer les Mouettes en 1983, notre approche clinique se fonde sur :

1° - Des principes humanistes

- **Le respect de la personne et de la valeur humaine,**
- Le respect de la personne et de sa dignité.
- Le non-abandon : tout en veillant à éviter toute « chronicisation » de la personne au sein du dispositif d'accompagnement, ce qui peut se produire si nous instaurons avec elle des relations d'assistance, de substitution à son propre désir, à sa mise en actes, nous veillons à ce que le droit d'accès aux prestations de notre dispositif ne s'interrompe que le jour où la personne se dise insérée.

Ces principes font appel à des attitudes de tolérance, d'accompagnement à l'expression et au développement de chacun.

Ils se manifestent dans le quotidien par un accueil de toute demande sans délai dans le respect des droits des personnes.

2° - La clinique du sujet :

- Le sujet est singulier, l'accueil est individualisé, le projet est personnalisé.

Les personnes que nous accueillons arrivent après avoir déjà connu de multiples difficultés dans le parcours qui permet d'accéder à une position de sujet. Il ont trop souvent été maintenus ou se sont déterminés dans une position d'objet : objet-d'assistance, objet de soins. Celui ou celle qui arrive est un sujet en mal d'identité avec des besoins, des demandes, des attentes, des ressources, des atouts, des capacités d'expression qui lui sont propres et que les accueillants doivent respecter pour qu'il soit partenaire à part entière dans cette rencontre. Ainsi seulement, il ou elle pourra être acteur de son devenir.

- Le sujet est au cœur de notre accompagnement.

Notre attention professionnelle concerne l'histoire du sujet, et prend en considération son discours. Elle respecte et prend en compte les mécanismes de défense de la personne.

Lieu de protection, de sécurité, de repli d'abord, lieu de reconstruction de revalorisation, d'investissement ensuite, lieu d'impulsion, d'insertion enfin, le Foyer et ses diverses modalités d'accueil (avec ou sans hébergement, d'urgence ou d'insertion, en espace institutionnel protégé ou en milieu ordinaire etc...) est l'outil fondateur de notre action.

3° - Une approche systémique :

- Le sujet est acteur social.

La personne est sujet agissant. Cette approche nous permet d'élargir notre champ d'observation en prenant en compte le contexte, les ressources de l'environnement, et les potentialités interactives de chacun.

- le sujet est considéré dans sa globalité

Considérer le sujet, c'est l'appréhender dans sa globalité c'est à dire avec son histoire et son présent, son individualité mais aussi son environnement, ses différents registres d'investissements affectifs et sociaux : scolarité, santé, intégration sociale, professionnelle, loisirs groupes d'appartenance amicaux, familiaux...

Cela suppose la prise en compte de l'ensemble du réseau de socialité primaire⁽¹⁾ pour permettre à la personne de se construire ensuite une socialité secondaire.

Nous avons dès lors à faire cohabiter le modèle psycho-éducatif traditionnel (ou modèle « clinique » selon Robert Castel) héritier de la culture du « case-work » (travail au cas par cas) et des « anciennes » politiques sociales catégorielles et sectorielles avec le modèle de « promotion sociale » (ou modèle « entrepreneurial » selon Robert Castel) généré par la culture du « group-work » ou « approche collective » et des « nouvelles » politiques sociales transversales.

Jacques Ion (in le « Travail Social à l'épreuve du territoire ») distingue ainsi les deux modèles :

- **Pour le premier modèle**

- dans la forme : les actions (d'intervention sociale) se fondent sur
 - un principe d'Autonomie donc elles sont déléguées à des professionnels autonomes
 - la notion de Contrat
 - sont fonctionnalisées, c'est à dire dépendantes d'institutions
 - sont connues des seuls spécialistes
- dans le contenu : les actions se fondent sur le principe éducatif. Elles sont :
 - individualisées : elles vivent des cas répertoriés distinguant la personne du contexte social
 - conçues et pensées dans le long terme
 - destinées plus à transformer la personnalité et les systèmes relationnels que les conduites
 - légitimées sur la base de connaissances spécifiques, d'analyse de besoins, des milieux, des compétences ou de positions particulières (écoute bienveillante, neutralité affective, spontanéité personnelle)
 - amenées à différencier une demande manifeste (d'ordre matériel) d'une demande implicite (d'ordre psychologique)

⁽¹⁾ la socialité primaire se définit comme l'ensemble des relations interpersonnelles dites face à face au sein d'unités sociales de dimension restreinte (famille, équipe sportive, « bande » etc...) Elle complète la socialité secondaire qui est l'ensemble des relations commandées par une exigence d'impersonnalité dans le rapport aux institutions et à la société globale. Ces relations sont le plus souvent impersonnelles et codifiées dans une unité sociale de grande dimension et à durée de vie longue (entreprise, administration).

- **Dans le second modèle les actions sont :**

- **territorialisées**
- **partenariales**
- **globalisées**
- **pensées** sur le court et moyen terme, inscrites dans des échéanciers
- **respectueuses** des droits des usagers
- **évaluées** et visant des résultats appréciables en terme de régulation sociale spatialisée
- **contractualisées** : décidées et contrôlées de plus en plus directement par l'instance politique
- **conçues** selon une méthodologie de projet

On ne peut concevoir aujourd'hui l'exclusion de l'un des deux modèles. L'enjeu de notre pratique contemporaine est de les conjuguer.

Très concrètement, cela se pose quand, dans l'accompagnement individualisé d'une personne (modèle « psycho-éducatif ») surgit cette question : « quel travail avec son environnement : voisinage, famille, ami... » « approche collective ».

Il est tout aussi important de veiller à la prise en compte du sujet que d'y associer son environnement (dans la mesure de ses possibilités et sous réserve de contre-indications sociales judiciaires...) pour créer une synergie de changement, d'évolution des causes ayant provoqué la situation de détresse.

4 – Que proposons-nous aux personnes accueillies ?

Nous allons maintenant identifier l'offre de services⁽²⁾ de notre établissement.
Cette offre de services se décline en :

Service de base : ils caractérisent le métier de notre structure, l'activité, les raisons principales pour lesquelles vient l'utilisateur. Ils ont pour fonction de satisfaire son besoin principal.

Services périphériques : ils sont les compléments utiles des services de base mais ils ne sont pas au cœur de la prestation.

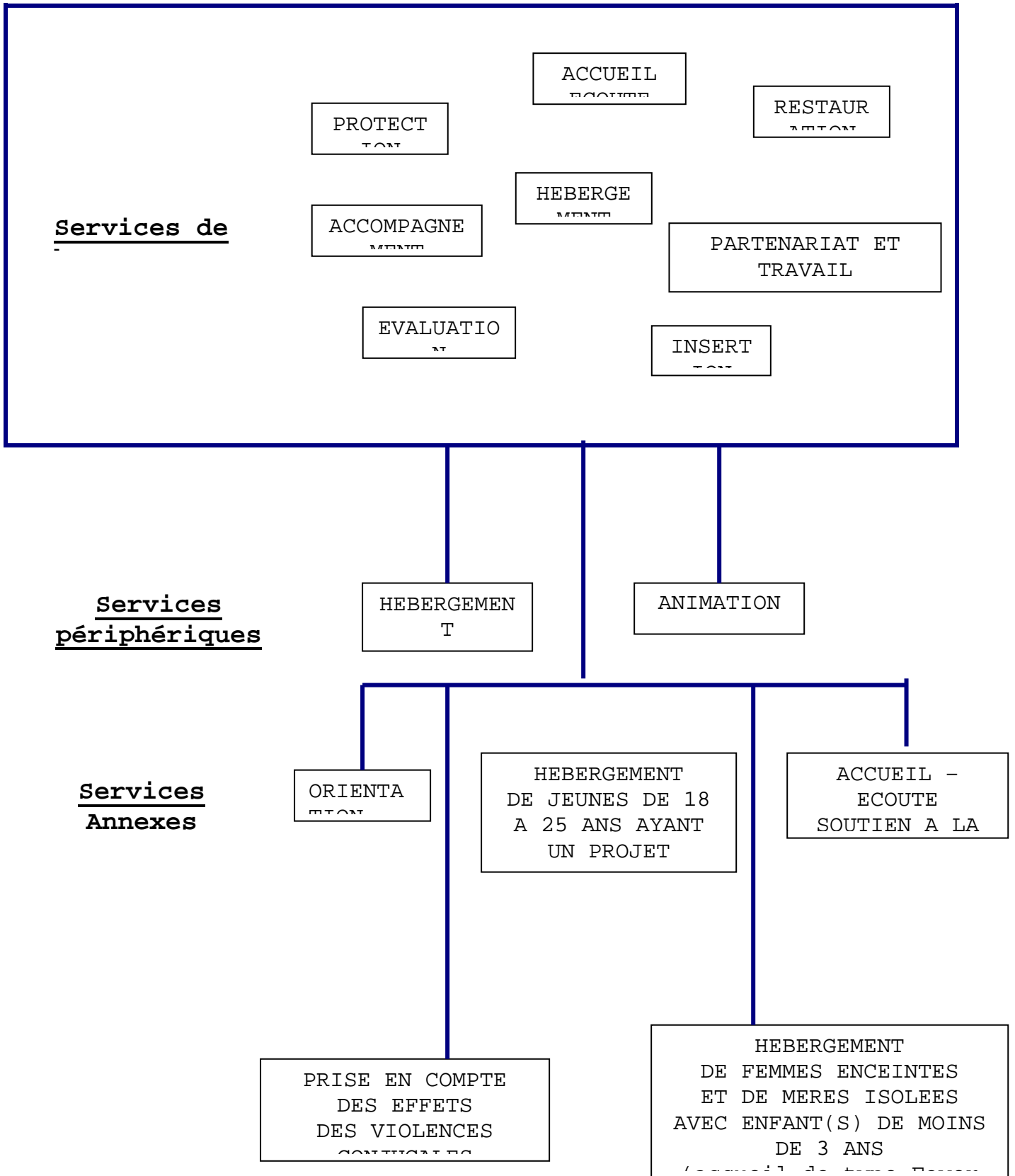
Services annexes : ils permettent de distinguer deux établissements ayant le même métier de base.

Ici le concept de prise en charge laisse la place à la notion d'accompagnement dans laquelle la prégnance de « l'assistance » s'atténue au profit du « soutien », dans laquelle la place de l'utilisateur tend à évoluer de « supposé consommateur » d'interventions sociales à « sujet acteur de prestations de services ».

En fait « il s'agit de passer d'une logique de placement, où l'on sollicite la capacité d'accueil d'un établissement, à une logique de prestation de services où l'on examine sa capacité à répondre à une problématique »⁽³⁾

⁽²⁾ ici la notion de « service » n'a pas un caractère structurel (Service éducatif, Service de Placement Familial) mais fonctionnel (le service à rendre. Service est là, synonyme de Prestation (qui est la partie de l'activité de l'homme destinée à la satisfaction d'un besoin humain mais qui ne se présente pas sous l'aspect d'un bien matériel. C'est tout ce qui n'est pas un produit manufacturé. La prestation est intangible et immatérielle, elle est produite et réalisée simultanément à sa consommation et l'utilisateur du service doit participer à la réalisation de la prestation).

⁽³⁾ LOUBAT, JR SAUVETRE M. Le projet personnalisé Revue du CREAHI Rhône Alpes n°104 1992



4-1 LES SERVICES DE BASE :

Nous présenterons ici chaque service successivement avec pour chacun d'eux les objectifs que nous nous assignons, suivis d'un commentaire synthétique.

4-1-1 La protection

- **Accueillir** 24 heures sur 24, 365 jour par an
- **Mettre à l'abri / Répondre** aux besoins vitaux de la personne : se loger , se nourrir, dormir
- **Assurer** : - le respect de sa sécurité
- la confidentialité des informations la concernant
- garantir l'accès aux droits fondamentaux et aux protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition (art. L311-3 loi n°2202-2 du 02/01/02)
- **Eviter** l'aggravation d'une situation déjà précarisée : comme éviter la perte d'un travail suite à une expulsion du logement.
- **Prévenir** un danger contre la personne (de l'environnement, de la personne contre elle-même)

Un CHRS est une institution qui a pour vocation de protéger un public vulnérable et fragilisé.

Il n'y a pas d'accompagnement véritable sans protection. Cette protection sert à réhabiliter la personne en lui rendant les capacités à aimer, désirer, réfléchir et agir.

Dans la mesure du possible, la personne doit retrouver les capacités à se protéger par ses propres ressources.

La protection :

- nous avons une mission de protection pour les femmes victimes de violences conjugales
- elle est spécifique à une situation de danger évaluée précédemment
- elle se décline essentiellement dans les registres physique et psychologique, et s'applique pour prévenir un danger contre la personne (de l'environnement, de la personne contre elle-même).
- Elle se réalise grâce à un ensemble de moyens visant au respect de l'intimité et de la dignité de la personne accueillie.

Ces moyens sont de trois types :

- humain : personnel qualifié, formé, permanent et en nombre suffisant
- matériel : lieux sécurisés et sécurisants
- partenarial : sollicitation du réseau (médecin, SAMU, Pompiers, Police, Parquet, Aide Sociale à l'Enfance, PMI, etc...)

4-1-2L'accueil ,l'écoute

- - Assurer 24h sur 24, 365 par an : la qualité de l'accueil de toutes les personnes qui sollicitent le CHRS les Mouettes par téléphone ou en s'y présentant physiquement.
- - Offrir des lieux adaptés et accessibles à tous favorisant les conditions de la rencontre.
- - Garantir la disponibilité du personnel chargé de l'accueil.
- - Favoriser la parole et l'expression de la demande des personnes.
- - Offrir une écoute attentive en vue d'une première évaluation.

Le terme accueil vient du verbe accueillir qui lui-même se rattache au latin populaire colligere, dans le sens de cueillir. L'accueil désigne donc communément la manière de recevoir quelqu'un et l'acte d'accueillir en lui-même. Accueillir en effet, c'est bien recevoir chez soi, cela présuppose un mouvement vers l'intérieur, et une capacité à bien accueillir l'Autre à l'instant où il se présente.

L'équipe éducative s'efforce de garantir une permanence d'accueil pour les personnes se présentant spontanément. Savoir être disponible nous paraît fondamental, **la qualité de la première rencontre est déterminante.**

Bien souvent, le CHRS est sollicité par un tiers pour les demandes d'hébergement (famille, travailleurs sociaux, associations...). L'équipe éducative a fait le choix de privilégier l'expression de la demande par la personne concernée. Cela nous permet de mesurer l'appropriation de la démarche, et d'adapter au mieux nos réponses (en terme de dispositif d'hébergement, de modalité d'accompagnement social ou d'orientation).

Dans le contexte de l'accueil, la fonction d'écoute est une priorité. Elle doit favoriser à travers l'échange, la formulation de la demande, du désir, des émotions.

4-1-3 L'Hébergement

- **Protéger** des personnes ou des familles en détresse qui se retrouvent sans logement
 - en urgence de manière momentanée, suite à une problématique ponctuelle par une réponse adaptée, qui peut éventuellement se traduire en nuitées d'hôtels privés, hôte social ou en appartement d'urgence
 - en accueil CHRS, après une évaluation de la situation et un passage en commission d'admission (soit un logement autonome soit en collectif)
- **Répondre** 24h sur 24 h et 365 jours par an
- **Adapter** les conditions d'hébergement à la situation et à l'évolution de la personne ou de la famille.
- **Assurer** par la situation géographique des logements en milieu urbain ou péri-urbain les conditions favorables à l'insertion sociale et professionnelle des personnes accueillies

Modalités d'hébergement :

- ✓ L'hébergement proposé ne se réduit pas à fournir un toit. Il se conjugue avec un accompagnement socio-éducatif.
- ✓ Dès l'admission un projet individualisé est élaboré avec la personne, et sera évalué régulièrement au cours du séjour. Une prolongation ou une fin d'hébergement sera alors décidée.
- ✓ Un contrat de séjour est signé entre la personne et le Foyer Les Mouettes. Il se caractérise par la mise à disposition d'un logement avec participation aux frais d'hébergement.

Il sera utile d'organiser pour certains types de populations (femmes victimes de violences, parent avec enfant de moins de 3 ans) des moyens spécifiques permettant d'assurer leur protection physique et psychologique.

4-1-4 La restauration

La restauration est un acte éducatif qui permet de :

- **Répondre aux besoins essentiels de toute personne accueillie (en CHRS, ou dans le cadre de l'urgence)**
- **Gérer un budget, organiser une gestion de l'alimentation (les achats, leur diversité, la régularité des horaires, l'utilisation des restes...)**
- **Eveiller la curiosité**
- **Accepter de différer par le temps de préparation l'instantanéité de la consommation**
- **Apprendre à composer des menus équilibrés**
- **Susciter l'envie de cuisine**
- **Valoriser les personnes qui préparent les repas (y compris vis à vis de leur entourage)**
- **Prendre plaisir à partager un repas**
- **Prendre le risque de "rater" une préparation, oser "se lancer, accepter le regard (et parfois, le jugement des autres)**
- **Donner le goût de vivre en se nourrissant de bonnes choses**
- **Découvrir d'autres cultures à travers des recettes locales**
- **Permettre à toutes les personnes de se maintenir dans la réalité de la vie quotidienne (par le respect des horaires des repas)**

Il est important d'apporter une solution en terme de restauration aux personnes accueillies à l'hôtel dans le cadre de l'urgence

- ✓ **soit en partageant les repas dans le cadre du collectif du CHRS**
- ✓ **soit en leur proposant un espace de cuisine et de restauration au sein du CHRS**
- ✓ **soit en se faisant livrer des repas pour ces personnes.**

➤ Se restaurer au sens propre, c'est retrouver un équilibre: il s'agit là aussi d'une occasion qui peut être saisie par les personnes accueillies, par l'équipe éducative comme support:

- ✓ d'échange
- ✓ de partage

➤ Quatre aspects:

- ❑ un service permanent de restauration pour les personnes qui seraient dans l'incapacité de pourvoir à une alimentation correcte
- ❑ un atelier cuisine:
 - accessible à toute personne quelle que soit sa place dans le dispositif (CHRS, SU, Jeunes)
 - avec participation obligatoire pour les résidents CHRS (hommes et femmes)
 - avec invitation régulière de "chefs" locaux
- ❑ un accompagnement personnalisé (réalisé par chaque référent)
- ❑ une gestion autonome de la restauration par les résidents

4-1-5- l'Accompagnement

- Favoriser le dialogue
 - Permettre l'accès aux droits fondamentaux (logement, travail...) en clarifiant et en régularisant avec la personne, sa situation administrative, financière, (instruction de la demande RMI...), judiciaire...
 - Susciter une prise de conscience, une prise en compte des problèmes de santé révélés pendant le séjour en CHRS et permettre l'accès aux soins. Il en sera de même dans d'autres registres : éducation, emploi, budget...
 - Soutenir l'exercice de la fonction parentale
 - Mettre en relation la personne avec le dispositif professionnel, associatif, médical, social et culturel de son environnement. Réaliser une coordination institutionnelle dans la durée (partenariat) ou à caractère plus ponctuel autour d'une situation donnée (réseau d'action sociale)
 - S'adapter au rythme de la personne
 - Donner le cadre et les limites de l'accompagnement (livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement...)
 - Favoriser l'insertion sociale et professionnelle
 - Assurer la protection des familles
 - Préparer la fin du séjour : * en l'anticipant dès l'accueil
- * en favorisant la mise en place de relais partenariaux, la recherche des ressources dans l'environnement des usagers.

Notre mission d'accompagnement se définit comme un mode de relation spécifique centré sur la personne et ses potentialités, elle vise à limiter ou à faire disparaître les phénomènes d'exclusion.

Elle se réalise avec un ensemble de moyens, (entretiens, projet personnalisé, atelier de psychomotricité, partage de moment du quotidien...) qui s'inscrivent dans le cadre institutionnel, confidentiel et respectueux de la demande et des désirs de la personne.

Il s'agit de lui permettre de (re)trouver une identité administrative, civique, une reconnaissance sociale.

Le but de notre mission d'accompagnement est d'amener la personne à accéder à nouveau, ou pour la première fois, à une insertion sociale.

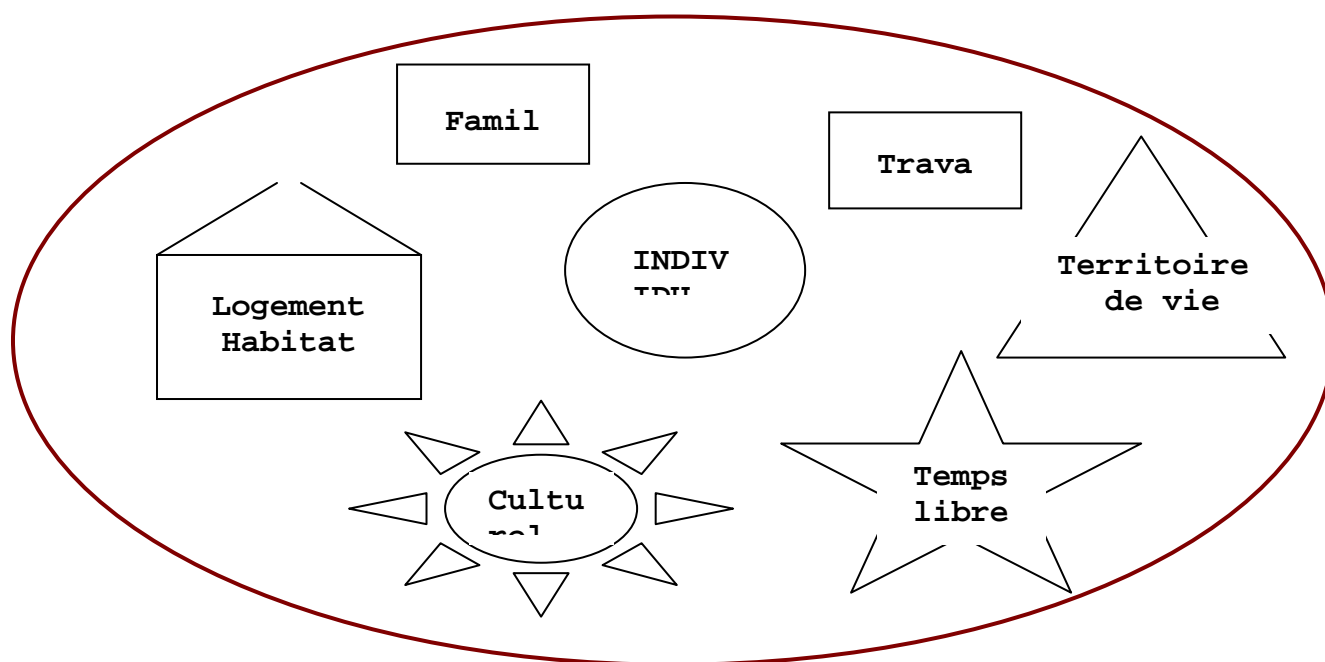
Pour cela, nous favorisons l'expression de sa demande et respectons son évolution en valorisant ses compétences et ses ressources.

Dans ce sens, solliciter le partenariat de l'environnement est pour nous une garantie de nous préserver d'une tentation holistique (qui pourrait être : « nous apportons des solutions en tout et pour tous et ces réponses suffisent à résoudre la problématique de la personne accueillie) ou de toute puissance institutionnelle.

Cette recherche de partenariat s'étend à toutes les structures : sociales, médico-sociales, sanitaires, judiciaires...

4-1-6 l'Insertion

- Restaurer l'estime de soi
- Faciliter la connaissance des droits et des devoirs, favoriser la prise de responsabilité
- Favoriser l'élaboration du « roman familial »
- Ouvrir à l'insertion professionnelle : soutien dans les démarches pour trouver ou retrouver un travail, pour se former et accéder à un emploi qualifié et gratifiant
- Permettre l'accès aux soins : bilan de santé, PMI, médecine générale et spécialisée, prévention (I.S.T. , conduites addictives ...)
- Régulariser l'administratif (remise à jour des droits...), le « juridique » (exercice du droit commun...) et l'aspect financier (gestion du budget, perspectives
- Préparer à la citoyenneté (droit de vote, ouverture à la vie de cité – loisirs culture.....)
- Informer et accompagner si nécessaire à l'intérieur du dispositif social ou professionnel
- Elaborer et/ou suivre la mise en place des contrats RMI



On peut parler d'**insertion** en référence à des **sphères d'appartenance** qui regroupent la sphère affective (familiale, conjugale, amicale), professionnelle (travail et formation), culturelle ... suivant le schéma ci-dessus. Elle est à la croisée des liens de filiation (transmission familiale inter et trans-générationnelle) et d'affiliation (choix d'appartenance divers).

Si l'on considère que l'insertion consiste à accompagner la personne hébergée en CHRS à trouver sa place dans la société, nous veillons donc lors de cet accompagnement à respecter pas à pas les différents choix de la personne (cf chapitre « accompagnement »).

Il s'agit de l'aider à développer son identité en tant qu'acteur social c'est à dire à la soutenir dans ses choix, l'encourager à les assumer dans ses différents rôles et statuts (citoyen, conjoint, parent, enfant, homme, femme...).

Aussi nous pouvons mettre en place différents axes de travail selon la **demande** repérée.

Ce travail se fait en lien étroit avec le réseau d'action sociale, construit au fil des années par l'équipe éducative.

4-1-7 Le Partenariat avec l'environnement et travail en réseau

- **considérer les autres intervenants dans la vie de la personne accueillie comme de véritables partenaires potentiels par l'échange d'informations, de points de vue de services afin de créer une synergie d'interventions au service du projet personnalisé**
- **solliciter toutes les ressources disponibles dans l'environnement pour accroître le volume et la qualité des prestations dont la personne pourra disposer pour son épanouissement et sa réinsertion sociale et professionnelle**
- **participer à la mise en place de véritables « réseaux d'action sociale » singuliers à la situation de chacun**
- **s'inscrire dans une dynamique de Développement Social Local et ainsi essayer de répondre rapidement et collectivement à un besoin identifié en sollicitant l'ensemble des ressources locales disponibles.**
- **Echanger des connaissances, des savoir-faire avec des personnes de culture et d'intérêts communs**
- **Favoriser la participation des usagers**

* * * * *

Le partenariat :

Pour C. Delevaux ⁽⁴⁾ le partenariat est « *la mise en commun de ressources entre des institutions ou des personnes relevant d'institutions, qui reconnaissent la nécessité de faire appel aux ressources des autres pour aborder des problèmes identifiés nécessitant une réponse collective [...] Il apparaît dans beaucoup de cas comme imposé par une nécessité (ou en tout cas la conviction des parties prenantes qu'il n'est pas possible d'aboutir à une solution tout seul. Il est caractérisé par des relations inter institutionnelles marquées par des systèmes hiérarchiques et des rapports de pouvoir. Il porte en lui le conflit et doit permettre l'expression des dissensus, de sa capacité à gérer les conflits naît l'action* ».

Dans le cadre de notre Foyer, cela se concrétise par :

- le désir de proposer à la personne accueillie le plus large éventail de réponses, de possibilités.
exemple : orientation vers le CAMPS, la PMI, Trait d'Union, Ondoan, BAL, Etcheperia ...
- la possibilité qui lui est offerte de s'impliquer, de s'ouvrir sur l'extérieur, (structures de loisirs, clubs sportifs ...)

Mais le partenariat ne suffit peut être pas. Toujours selon C. Delevaux, « *on pourrait être tenté de penser que le partenariat est quelque part l'ancêtre du réseau dans les pratiques institutionnelles* »

⁽⁴⁾ in la revue Pour – déc 1991-pp 70 et 73

Le travail en réseau :

Qu'est ce qu'un réseau ? Pour C. Neuschawander⁽⁵⁾ c'est un assemblage variable d'acteurs qui entretiennent entre eux une communication forte avec

- 3 caractéristiques : intérêt commun, compréhension (de concepts communs) crédibilité mutuelle (reconnaissance d'une compétence, d'une capacité d'influence ou d'action)
- les critères suivants : pas de délai, ni de formalisme, pas de hiérarchie. Le réseau est simple direct et efficace. Il disparaît à la résolution du problème qui a suscité sa constitution

Alors sans céder à la fantaisie de vouloir mettre du réseau partout, nous considérons néanmoins ce concept opérant en Travail Social dans l'existence des Réseaux d'Action Sociale qui sont, chacun d'eux « *un ensemble organisé de coopération unissant des opérateurs autour d'une mission d'action sociale, dans des relations non hiérarchiques en vue d'améliorer la complémentarité, la continuité et la qualité de leurs prestations ainsi que la maîtrise de leurs coûts* »⁽⁶⁾

Pourquoi ? Parce que le réseau, « *par sa forme plus souple, plus évolutive, plus dynamique peut enrichir le partenariat en lui fournissant les ingrédients de l'innovation et de la création.*

Il contient toutes les formes de partenariat mêlant communication, échanges et synergies, association et mobilisation, coopération, solidarité et développement »⁽⁷⁾

Le Développement social local :

De même nous nous inscrivons dans une dynamique de « Développement Social Local » qu'on peut définir par une « *démarche fédérative de mobilisation des acteurs d'une zone géographique autour d'un projet global , cohérent, économique et culturel visant à créer une dynamique durable sur un territoire* »⁽⁸⁾

⁽⁵⁾ in la revue POUR n° 132-1992

⁽⁶⁾ D. Lutrin Le Chêne et le Réseau Ed Management et Protection Sociale 1996

⁽⁷⁾ Ibid (9)

⁽⁸⁾ Michel Rocard Assises du Développement Local 25 janvier 1986

Liste des partenaires actuels (non exhaustive) :

LOGEMENT	FAMILLE	SOINS	AIDE MATERIELLE
<ul style="list-style-type: none"> - CHRS - Emmaus - BAL - ADIL - CAF - ARIT - FJT - Auberge de jeunesse - Zabalik - Centre diocésain - 10 CCAS - HLM / COL - FSL 	<ul style="list-style-type: none"> - ASE - ONDOAN - Association Couple et Famille - AFR 64 - AFTF (thérapie Fam) - PPB (écoute 13-18ans) - Trait d'Union - Zubia - LRA - PJJ - SOS AMITIE - SOS VIOLENCE 	<ul style="list-style-type: none"> - BIZIA (méd du monde - Toxicos) - SAMU - PMI - CHCB - ACOR - CAMSP - CMP - CDPA - ARIT-ARSA - PASS - ELSA - Centre d'examen de santé (RMI) - Centre de Plannification - Centre de prophylaxie - CMPEA - CMPP - AIDES - ARSA - Médecins du Monde - Maison de repos - Médecins libéraux 	<p>ALIMENTATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Restaurant Social Atherbea - Table du soir - Restos du Cœur - Secours Populaire - GAF - Epicerie Sociale - Croix Rouge - Secours Catholique <p>TRANSPORT</p> <ul style="list-style-type: none"> - SNCF - Carte Sésame - MSD - Bon de transport - Mission Locale mobylette - CCAS carte bus RMI <p>AIDE FINANCIERE</p> <ul style="list-style-type: none"> - ASE - CCAS - Secours Populaire - Croix Rouge - Secours Catholique - Emmaus- SOS Famille Emmaus - Mission Locale (FAJ) - CAF (Fonds Energie) <p>HYGIENE ZUEKIN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emmaus - MVC Polo Beyris
JURIDIQUE	<ul style="list-style-type: none"> CONJUGALE - RESEAU APPUI PARENT - CSF (Confédération Syndicale des Familles) - CIMADE - CAF 		
<ul style="list-style-type: none"> - CIDF - Avocats - Tribunal - Police Gendarmerie - Inspection du Travail - Prud'homme - ACJPB 	<p>EMPLOI FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - ANPE - Mission Locale - BIJ - REAGIR - HORIZONS - TXALUPA - CAP EMPLOI - AGENCES INTERIM - AFPA - APP - APSP - GRETA - INSUP - LABO - BETILAN 		
LOISIRS - SPORT - CULTURE			
<ul style="list-style-type: none"> - Maisons de la Vie Citoyenne - Secours Catholique 		<p>ADMINISTRATIONS Et Elus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préfecture et Sous Préfecture - DDASS - Conseil Développement du Pays Basque - Communauté d'Agglomération du BAB - Conseil Général - Municipalités - Justice - Procureur - Police - Commissariat 	<p>RMI</p> <ul style="list-style-type: none"> - PAJ Douche - ATHERBEA Douche <p>VETURE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Secours Populaire - Secours Catholique - Emmaus - Croix Rouge <p>DOMICILIATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - CCAS (RMI) - RMI <p>ACHAT MEUBLES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emmaus - Prêt CAF

4-1-8 L'Evaluation

L'évaluation est définie comme l'ensemble de procédures selon lesquelles un agent social porte une appréciation à l'aide ou non d'une technologie sur la valeur sociale des conduites et/ou de leurs résultats d'un autre agent social. Appréciation initiant des sanctions positives ou négatives de l'environnement. Elle permet de mesurer les écarts entre les objectifs déterminés et les résultats constatés.

● **Mettre en œuvre une méthodologie d'évaluation**

- **Epidémiologique**
- **D'évolution des trajectoires des personnes accueillies**
- **Des effets de la pratique**

● **Recueillir les informations sur la situation**

● **Identifier la demande explicite de la personne (sans ignorer la possibilité de l'existence d'une demande latente)**

● **Faire un diagnostic de la situation : identifier les ressources et les problèmes présumés**

● **Se conformer aux prescriptions légales et réglementaires par la mise en œuvre d'une évaluation interne et d'une évaluation externe**

● **Mesurer**

- **la pertinence des objectifs**
- **la cohérence des moyens**
- **l'efficacité des résultats**

L'évaluation est présente tout au long de l'accompagnement et du travail éducatif. Elle concerne à la fois la personne accueillie, l'accompagnement mis en place et les prestations proposées. Elle mêle des critères objectifs et subjectifs.

Au cours de l'évaluation de la situation, se croisent notre regard sur la situation et le regard de la personne sur sa propre situation. Nous sommes attentifs à la façon dont la personne se décrit (importance de la toute première phrase de présentation). Nous essayons de percevoir les ressources et difficultés de la personne en terme de compréhension, verbalisation, capacité d'attention... Nous observons les attitudes et paroles de la personne dans la relation au travailleur social

□ Une évaluation par et avec la personne hébergée s'appuie sur un contrat de séjour et sur un projet personnalisé écrit, qui est régulièrement évalué au cours des entretiens. Il permet à la personne hébergée de mesurer l'évolution de sa situation, de façon à réactualiser son projet si besoin. Il permet également de découvrir ou d'envisager des nouveaux moyens pour atteindre ses objectifs ou même d'en changer.

Un bilan de séjour est régulièrement effectué avec le responsable du Service éducatif dans le but de mesurer la pertinence d'une prolongation de séjour ou de sa fin.

□ L'évaluation de l'accompagnement se fait essentiellement au cours des diverses réunions (réunion équipe, réunion services, réunion régulation).

Rendre compte de l'évolution de la situation permet d'analyser nos pratiques et de confronter en équipe les différents points de vue.

Ceci permet :

- ✓ D'enrichir la vision globale de la situation
- ✓ De faire ressortir des axes différents de travail.
- ✓ De mettre en évidence les limites du suivi et des réponses institutionnelles pour envisager de nouvelles orientations (en interne ou en externe).
- ✓ De se questionner sur le sens des missions et des pratiques sociales.

□ Enfin, l'évaluation des prestations de service consiste à produire des données quantitatives et qualitatives sur notre travail, selon des critères retenus. Elle peut avoir lieu en interne ou en externe. Elle permet de vérifier l'adéquation entre les besoins repérés et les réponses données. Elle peut engendrer la création de nouvelles prestations.

Pour cela, nous nous appuyerons sur le référentiel CHRS+ à l'élaboration duquel nous avons participé (voir en annexe), sur le logiciel PROGDIS, outil de collecte épidémiologique ainsi que sur la trame d'évaluation ci-après exposée.

TRAME D'EVALUATION

(pour l'évaluation qualitative et quantitative annuelle)

I/ Présentation de la structure

Bref rappel sur l'objet de la structure, son gestionnaire, le nombre de lits, la situation géographique, le mode de fonctionnement, la date de l'ouverture, le projet d'établissement...et pour les années suivantes, les évolutions au regard de l'évaluation précédente.

II/ Aspect quantitatif

L'évaluation sexuée indiquera notamment :

Le taux de remplissage mensuel des lits,

Le nombre de demandes d'admission et de refus et leurs raisons

Le nombre de personnes reçues au cours de l'année,

La durée moyenne du séjour,

L'âge moyen des personnes accueillies

Le nombre de séjour par personne et les raisons soit des interruptions soit des retours au sein de la structure,

Le nombre de personnes ayant quitté la structure et leur devenir (si possible)*les services offerts et leurs évolutions au cours de l'année,

Le nombre des personnels en charge de la structure ainsi que leur statut et les ajustements éventuels

Le nombre des personnels en charge de l'hébergement ainsi que leur statut et les ajustements éventuels,

Le nombre des personnels en charge de l'accompagnement psycho-éducatif ainsi que leur statut et les ajustements éventuels,

Le nombre de recours à des structures partenaires, le nombre de rendez-vous pris, le nombre d'accompagnements réalisés,

Le nombre de formations initiales et continues suivies par les personnels,
La comptabilité globale de la structure et sa comptabilité analytique,
Le nombre de personnes accompagnantes reçues, si la structure le permet, et leur durée de séjour,
Le nombre de partenariat et l'évolution de ceux-ci

Ces données seront comparées, quand cela sera possible à l'évaluation précédente.

III/ Aspect qualitatif

L'évaluation indiquera notamment :

Par qui les personnes ont été adressées à la structure et le rôle du régulateur,
Les caractéristiques les plus couramment rencontrées,
L'état physiologique et psychologique des personnes accueillies,
Leurs situations administratives et sociales et leurs besoins,
L'évolution sociale, psychologique et professionnelle au cours des séjours,
La qualité du travail partenarial avec les intervenants extérieurs tant pour l'hébergement que pour l'accompagnement social, les difficultés rencontrées, les solutions envisagées,
La mise en œuvre par l'équipe pluridisciplinaire des objectifs portés dans le projet de fonctionnement et l'appropriation de ceux-ci – les modifications envisagées et les raisons de celles-ci,
Les demandes et attentes des personnes accueillies,
Les solutions de sortie des personnes , les difficultés rencontrées, les partenariats développés, les solutions envisagées.

Des enquêtes ou études internes ou externes peuvent enrichir les évaluations qualitatives.

IV/ Conclusions et perspectives

Une rapide conclusion indiquant les objectifs, améliorations, évolutions ou recadrages éventuels permettra de faire le lien d'une évaluation à l'autre.

4-2 LES SERVICES PERIPHERIQUES

4-2-1 L'Hébergement d'Urgence

- **Répondre 24h sur 24, 365 jours par an en coordination avec le 115 et le SAO**
- **Protéger immédiatement de tout danger présent, probable ou à venir, en donnant temporairement, voir transitoirement**
- **Accompagner les personnes dans la résolution de la crise qui a provoqué cette demande d'hébergement d'urgence.**

Les bénéficiaires de cet hébergement :

- Femmes isolées,
- Couples avec enfant(s),
- Parent isolé avec enfant(s).

Les modalités de l'Hébergement d'Urgence :

- Nuitées en hôtel, à l'issue desquelles toutes les situations sont évaluées
- Accueil dans le cadre de l'A.L.T. (Aide au Logement Temporaire) : dans des appartements satellites en milieu ordinaire et chambres d'hôtel.

Les demandeurs d'asile ne sont pas admis dans ces appartements.

La procédure d'accueil dans ces appartements en ALT est immédiate.

Un contrat de séjour est passé entre l'utilisateur et la structure. Il précise l'accompagnement social, les modalités financières, matérielles, la durée de l'hébergement et le fonctionnement.

Les situations des personnes accueillies présentant des difficultés financières sont examinées avec les Services sociaux du Conseil Général.

Le projet des personnes accueillies en hébergement d'urgence est examiné de façon régulière par une rencontre entre les usagers, les éducateurs référents et le Chef de Service afin de préparer leur sortie du dispositif.

4-2-2 L'animation

- **Susciter l'éveil d'une curiosité vis-à-vis de l'environnement, le plaisir de la découverte (de lieu, de connaissances) rendre la personne actrice.**
- **Permettre l'expérience de la vie de groupe**
- **Favoriser l'accès à l'information : magazines, journaux, informatique, livres, télévision...**
- **Permettre l'accès aux manifestations culturelles locales : spectacles, cinéma, théâtre....**
- **Faciliter l'accès à la créativité et à l'expression : dessin, danse, chant, musique.....**
- **Offrir la possibilité d'avoir des loisirs : sport, vacances.....**
- **Permettre l'accès à la citoyenneté : s'inscrire sur les listes électorales, utiliser son droit de vote, éveiller la conscience politique, s'engager dans des collectifs associatifs.**

Les personnes que nous accueillons au CHRS font face à des difficultés importantes notamment d'emploi, de logement, de santé.....

Ces questions sont travaillées dans le cadre de l'accompagnement social avec les éducateurs.

L'accès à la culture, à la vie sociale, à la citoyenneté, aux loisirs, et à l'information pourrait à priori paraître secondaire.

Cependant, cet accès conditionne aussi le **sentiment d'épanouissement personnel**, le **sentiment d'exister**, le **goût de vivre**

La prestation animation peut prendre la forme d'une animation collective proposée par l'équipe, ou d'un accompagnement plus individuel vers des activités existantes dans l'environnement.

Notre objectif, sans intention de guider le désir des personnes, est d'offrir une ouverture vers la culture, la vie sociale ou la citoyenneté afin que chacun ait la possibilité de trouver ce qui lui procurerait un bien être supplémentaire.

4-3 LES SERVICES ANNEXES :

4-3-1 L'orientation

- **Permettre un relais pour que la personne trouve une réponse adaptée à sa demande et à ses besoins**
- **Offrir un accueil téléphonique et physique 24h/24, prendre le temps de bien comprendre la demande, favoriser l'expression de la personne et l'aider à clarifier sa situation grâce à une écoute attentive et respectueuse.**
- **Evaluer les besoins exprimés de la personne ou de la famille et la réalité de la situation**
- **Prospecter avec la personne les différentes possibilités de réponses et la diriger vers les ressources environnementales adaptées à sa situation et/ou vers ses ressources personnelles (famille, amis).**
- **Tenir à jour l'état des lieux des ressources de l'environnement (en matière de logement, santé, insertion professionnelle etc...)**
- **Assurer un accompagnement physique si nécessaire ou financer le moyen de transport.**

Orienter une personne : c'est lui indiquer où elle pourra trouver ou tenter de trouver une réponse à ses besoins, à la sortie du dispositif qui passe le relais.

L'orientation dépend de l'évaluation, elle-même fondée sur la qualité de l'accueil, de l'écoute, et sur la capacité de l'accueillant à favoriser l'expression de la demande.

C'est l'évaluation qui permet de déterminer les besoins. Elle prend en compte la situation globale de la personne : sociale, familiale, psychologique, financière, professionnelle etc...

Le moment de la rencontre et de l'orientation peut parfois permettre à la personne de prendre conscience de ses capacités et limites.

Enfin, une orientation de qualité évite aux personnes de se voir déplacées de dispositif en dispositif.

4-3-2 L'hébergement de jeunes de 18 à 25 ans ayant un projet d'insertion

- **Assurer la protection en proposant un hébergement dans un logement loué par le Foyer en milieu ordinaire**
- **Permettre une stabilité, un mieux être qui permette au jeune accueilli de mettre en place son projet et de le mener à terme et ce au travers d'un accompagnement socio-éducatif.**
- **Soutenir dans la recherche d'emploi ou de formation (en partenariat étroit avec la Mission Locale).**
- **Favoriser la prise de responsabilité en prenant en compte les droits et devoirs et en permettant au jeune de régulariser sa situation administrative, judiciaire et financière.**
- **Susciter une prise de conscience et une prise en compte des problèmes de santé (bilan de santé, prévention...)**
- **Préparer la citoyenneté (droit de vote, loisirs, culture...)**
- **Soutenir dans la gestion du budget, l'organisation du quotidien (mode de garde des enfants, gestion de l'appartement, transport, alimentation...)**
- **Accompagner dans la recherche et l'investissement d'un logement personnel décent**
- **offrir un espace de parole ouvert et respectueux qui puisse lui permettre d'aborder son vécu, d'être entendu et de se reconnaître dans son histoire, d'apaiser les tensions au sein de la famille...**

Les jeunes de 18 à 25 ans présentent aujourd'hui la particularité de ne pouvoir bénéficier du RMI.

Notre travail consiste à amener le(s) jeune(s) accueilli(s) à accéder à une insertion socio-professionnelle par l'intermédiaire d'un contrat qui engage les deux parties, sur un temps défini, dans un projet personnalisé.

Le contrat permet au jeune d'entrer dans une dynamique de réciprocité ; il sera reconnu comme capable de dépasser la crise qu'il traverse, de se sentir acteur de la résolution de ses problèmes.

Nous lui proposons de construire ce projet par étapes, de l'écrire. Ce qui lui permet de poser les choses, de pouvoir se projeter, d'avoir une vision plus cohérente de son déroulement, des échéances.

Nous avons le souci de favoriser l'expression de sa demande et respectons son rythme d'évolution en valorisant ses compétences et ressources, dans la limite des 6 mois au plus de durée du séjour (éventuellement renouvelable).

Au cours de l'accompagnement (par le biais d'entretiens formels au moins une fois par semaine), nous l'amenons à essayer de faire un lien entre son vécu et la situation actuelle.

Face aux contraintes, aux frustrations et aux échecs, sources de désengagement, nous intervenons pour resituer les enjeux, re mobiliser, re dynamiser.

Il s'agit d'éviter à ces jeunes majeurs de verser dans la précarité, la marginalisation et de leur faciliter le passage d'un statut d'adolescent à celui d'adulte citoyen.

Objectif de la prestation :

Accompagner le jeune dans son parcours vers l'autonomie par l'emploi ou la formation en partenariat étroit avec la Mission Locale.

Les bénéficiaires :

Jeune de 18 à 25 ans de sexe masculin ou féminin.

Seul (e) ou en couple.

En cours d'insertion professionnelle par le biais soit d'un contrat de travail, d'un stage de formation professionnelle, ou dans une recherche d'emploi.

Non allocataire du RMI ou de l'API.

Non demandeur d'asile politique ou territorial

Conditions d'hébergement :

10 appartements loués par le Foyer « Les Mouettes » et financés par le biais de l'ALT (Allocation d'Hébergement Temporaire) – 7 sur Bayonne et 3 sur Anglet.

Appartements en autonomie entièrement équipés

Si le jeune a des ressources (ASSEDIC, salaire...), une participation de 10 % est demandée.

Une attestation d'assurance responsabilité civile individuelle est demandée à l'entrée dans le logement ainsi qu'une caution de 30€.

Contrat de séjour :

De 1 à 6 mois.

Une prolongation peut être envisagée, en fonction du projet du jeune et en accord avec la responsable de service.

L'accompagnement :

Il est contractualisé

Il est décliné sous forme d'objectifs (administratif, logement...)

Il est travaillé en complémentarité avec les partenaires.

4-3-3 L'accueil , l'Ecoute et le Soutien à la parentalité

- **Permettre à toute personne concernée ou interrogée par des questions de famille de trouver des réponses et d'élaborer une solution à sa problématique.**
- **Encourager les parents et les enfants à consolider ou à se réapproprier leurs compétences propres**
- **Favoriser la ré appropriation des places et statuts de chacun (parent et enfant) en permettant d'appréhender différenciation, séparation et individualisation.**
- **Inciter les personnes à reconsidérer et à se réapproprier l'histoire familiale dans sa dimension de filiation, de transmission, de fondation d'une nouvelle famille. Certains pourront se servir de ce dispositif pour élaborer et exprimer le désir de nouer ou renouer des relations affectives familiales.**
- **Lutter contre l'isolement en favorisant la participation et les échanges dans le cadre d'un groupe de parole. Les aider à retrouver le désir du lien à l'autre.**

Notre travail consiste à favoriser le processus de parentalité dans les trois registres théorisés par Didier HOUZEL : l'**exercice** (axe fondateur et organisateur car en référence au juridique), l'**expérience** (expérience psychique à la fois consciente et inconsciente qui se déroule autour de la naissance, du soin et de l'éducation de l'enfant) et la pratique (aspect objectif des soins) **de la parentalité**.

Nous partons de l'hypothèse que les potentialités d'être parents (père-mère) existent et qu'il s'agit de les aider à se révéler et à se développer. Nous prenons en compte et respectons les compétences parfois partielles de chaque parent.

Nous avons le souci de privilégier l'accompagnement des parents et des enfants en tenant compte des besoins de chaque personne de la composition familiale. En intra-muros ce soutien peut se décliner dans un partage du quotidien et un accompagnement de proximité. **Nous proposons de soutenir les différents apprentissages, la relation mère-enfant(s) et parents-enfant(s) sans toutefois se substituer au(x) parent(s).**

A travers les entretiens hebdomadaires, l'histoire de chacun est accueillie, un étayage et une élaboration des vécus actuels sont favorisés. Les demandes de soulagement et de relais dans les fonctions parentales sont entendues et travaillées.

Dans un même temps, nous prenons en compte les reprises de contact familial, les recherches sur l'histoire et nous favorisons les rencontres (droit de visite de l'autre parent, autres types de visite familiale).

L'atelier psychomotricité basé sur l'accueil, soit des mères et de leurs bébés (moins de un an) soit des enfants en groupe ou en individuel permet de révéler les compétences précoces des bébés, de consolider le statut des enfants et adolescents à partir de leurs potentialités et de leurs compétences ; de permettre l'expression

de chacun par rapport à ce qui les préoccupe. Cela contribue donc à prévenir le risque de parentification.

A travers des actions conjointes auprès des parents et des enfants, (sorties familiales, différents ateliers d'éveil et autres formes d'animation), nous favorisons créativité, liens familiaux, esprit ludique, partage de moments de plaisir, information et connaissance.

Enfin, le CHRS a choisi de participer au Réseau Appui Parents en offrant dans un lieu neutre, « Questions de famille - Ondoan » une permanence d'écoute et de parole pour parents et enfants. Ce dispositif s'adresse à toutes les personnes de la cité – dont les ex-résidents du CHRS- qui se questionnent sur leur parentalité. Il permet une revalorisation des compétences de chacun et une élaboration de l'histoire familiale.

4-3-4 la prise en compte des effets de la violence conjugale

- Ecouter, accueillir et orienter 24h/24 les personnes victimes de violence conjugale (femme, homme et enfants).
- Protéger ces personnes, en disposant de lieux d'hébergement et accès sécurisé préservant l'anonymat et offrant une présence éducative.
- Travailler en lien avec les services de police, de soins, d'écoute
- Informer la personne sur ses droits en tant que victime (dépôt de plainte, dépôt de main-courante...) et la guider vers les dispositifs ad hoc (Police, CIDF, Services médicaux, Association d'aide aux victimes...)
- Accompagner la personne dans le processus de dévictimation, c'est à dire dans le passage d'un stade de victime / objet à celui de sujet agissant.
- Favoriser la restauration de l'estime de soi et de la confiance en soi en offrant un temps, un espace de parole, individuel ou collectif permettant de partager, de soulager les angoisses, les peurs, le sentiment de culpabilité et de honte.
- Entendre la détresse du conjoint violent (dans le cas où elle se manifesterait) et si besoin l'orienter vers un autre dispositif.
- Respecter les sentiments ambivalents à l'égard du conjoint violent
- Ne pas juger les retours éventuels au domicile conjugal et accepter la possibilité pour la personne de formuler une nouvelle demande d'hébergement.
- Informer la personne et la soutenir dans la mise à jour de ses droits administratifs
- Evaluer les effets traumatiques de la violence conjugale sur les enfants, et proposer une prise en charge adaptée aux besoins (CAMSP, CMP etc...)
- Soutenir la personne dans l'exercice de sa fonction parentale et l'amener à réfléchir sur la place du parent absent
- Favoriser la restauration d'un réseau social et amical pour aider la personne à sortir de l'isolement subi
- Reconnaître le droit à l'épanouissement personnel et encourager sa réalisation par l'accès aux loisirs, aux sports, à la culture, à l'emploi...
- Soutenir la personne dans son projet professionnel (formation, stage, emploi)
- Soutenir la personne dans sa recherche de logement

4-3-5 L'hébergement de femmes enceintes et de mères isolées avec enfant(s) de moins de trois ans (accueil de type Foyer Maternel) :

- Renforcer l'accompagnement socio-éducatif proposé au sein du CHRS (voir fiches précédentes) par de nouveaux moyens centrés sur les besoins de la mère isolée et de l'enfant de moins de trois ans, afin d'offrir à 6 personnes du CHRS une prestation s'approchant de celle rencontrée dans les foyers maternels c'est à dire axée sur la relation mère/enfant et le développement de l'enfant.
- Soutenir l'exercice des fonctions parentales, favoriser le développement de l'enfant et ce en lien avec l'équipe de la MSD locale (ASE, PMI)
- Offrir une protection à la famille
- Permettre l'accès aux droits fondamentaux en clarifiant et en régularisant avec la personne, sa situation administrative, financière, judiciaire...
- Favoriser pour la mère l'accès aux soins
- Favoriser l'insertion socioprofessionnelle, notamment en matière de logement

1 -Soutenir l'exercice des fonctions parentales, favoriser le développement de l'enfant

Il s'agit de :

- Accompagner la (future) mère pendant la grossesse et après la naissance
- Valoriser, rassurer, soutenir le parent dans sa fonction maternelle
- Accompagner la mère dans les soins à son enfant (alimentation, hygiène, jeu...)
- Etayer le lien affectif entre la mère et son enfant
- Favoriser le processus de séparation/ individuation
- Viser au maintien ou à la restauration du lien affectif avec le père
- Favoriser le développement psycho moteur de l'enfant et ses apprentissages de base (acquisition de la propreté, de la parole, de la marche...)
- Prévenir les risques

2 -Offrir une protection à la famille

Il s'agit de prévenir la famille d'un danger : violence conjugale, maltraitance des enfants, risque d'errance par un hébergement et un accompagnement socio éducatif

3 -Permettre l'accès aux droits fondamentaux en clarifiant et en régularisant avec la personne, sa situation administrative, financière, judiciaire.....

A leur arrivée au CHRS, les personnes ne sont pas forcément à jour dans leurs droits, soit par méconnaissance, soit du fait de l'urgence de la situation. Nous les soutenons dans la régularisation de leur situation administrative et juridique (ouverture des droits CAF, droits CPAM, information juridique...)

4 - Favoriser pour la mère l'accès aux soins

Il s'agit de susciter une prise de conscience, une prise en compte des problèmes de santé, de favoriser l'accès à l'information sur la santé afin de permettre l'accès aux soins (bilan de santé, médecine générale, prévention...)

5 - Favoriser l'insertion sociale et professionnelle :

Il s'agit de :

- soutenir la personne dans les démarches pour trouver ou retrouver un travail, pour se former, et accéder à un emploi qualifié et gratifiant
- amener la personne à s'interroger sur son avenir professionnel
- permettre un accès à la vie sociale, aux loisirs, à la culture et à la citoyenneté (découverte de l'environnement)

5- Les méthodologies professionnelles et les procédures institutionnelles

5-1 LA METHODOLOGIE PAR PROJET PERSONNALISE :

L'accompagnement social offert aux personnes hébergées au Foyer Les Mouettes se déroule selon une méthode de projet personnalisé. Sur la base de la relation créée entre la personne et les deux éducateurs référents, elle a pour objectif de faciliter l'insertion des hébergés grâce à des temps d'anticipation et de conception.

5-1-1 L'auteur du projet personnalisé :

L'auteur du projet personnalisé est la personne hébergée. Elle en est l'actrice principale.

Elle nomme :

- ses objectifs en fonction de ses aspirations,
- ses priorités en terme de logement, d'emploi, de santé, de budget, d'éducation, de loisir,
- les moyens d'action envisagés et qui sont négociés avec elle, et enfin, elle met elle-même son projet en œuvre en exploitant ses propres capacités.

Pour les couples, chaque conjoint est auteur de son projet personnalisé. Il doit contenir les objectifs personnels et les objectifs familiaux communs.

5-1-2 La fonction des éducateurs référents :

Les deux éducateurs référents interviennent en tant que catalyseurs du projet personnalisé. Ils ne se substituent pas à l'auteur. Ils ont notamment pour mission :

- de l'amener par questions et reformulations à exprimer ses souhaits et à les clarifier,
- de susciter une prise de conscience de ses besoins, si nécessaires,
- de lui faire envisager les conséquences positives et négatives des objectifs envisagés.
- de l'amener à s'interroger sur l'adéquation entre ses objectifs, ses capacités personnelles et les ressources de l'environnement,
- de s'assurer que les objectifs de la personne sont adaptés au cadre du Foyer Les Mouettes,
- de l'aider à élaborer des moyens d'action en sollicitant l'environnement, ou les ressources personnelles de l'auteur.
- de le soutenir dans la mise en œuvre des moyens retenus,

Cette méthodologie repose en partie importante sur le lien créé entre les éducateurs et les personnes. L'auteur doit se sentir suffisamment en confiance avec eux, pour partager ses objectifs personnels, ses doutes, ses difficultés, ou son histoire. De même, c'est sur la base du lien créé que les éducateurs peuvent comprendre la situation de la personne, analyser sa problématique, repérer ses capacités pour mieux l'accompagner dans la réalisation de son projet.

Cette confiance suffisante nécessaire n'est pas forcément acquise dès le début de l'intervention des éducateurs. En parallèle à l'élaboration plus technique du projet, elle nécessite un travail, et une attention particulière tout au long du séjour. Les personnes peuvent vivre l'accompagnement comme une contrainte subie et ne pas avoir envie de collaborer avec les éducateurs. Pour créer les conditions favorables à la dynamique de projet les éducateurs doivent tenter de faire évoluer la représentation de la personne afin d'être identifiés non plus seulement comme des agents de contrôle, mais aussi comme des personnes ressources, afin de tendre vers une relation d'aide entre : un usager et deux professionnels.

5-1-3 Le caractère évolutif et complexe du projet personnalisé :

Même si le projet dessine un horizon en rationalisant les étapes du chemin à suivre, l'accompagnement des personnes s'avère souvent être un parcours sinueux, semé d'imprévus positifs ou négatifs, de revirement, voir de crise.

Le projet des personnes n'est que rarement constitué de deux phases bien distinctes : l'élaboration de l'ensemble des objectifs et des moyens, suivi de la mise en œuvre. Leur structure est plus complexe, et doit être adaptée à chacun.

Les hébergés peuvent par exemple entamer d'eux mêmes des recherches de logement dès leur arrivée, tout en élaborant avec les éducateurs, les moyens à mettre en place pour trouver un emploi. Des objectifs peuvent être abandonnés. D'autres peuvent être formulés en cours de séjour. Les personnes les plus en difficulté peuvent avoir du mal à clarifier leurs souhaits ou à mettre en œuvre des moyens d'action. Une période de crise peut nécessiter un soutien des éducateurs avant que la personne ne retrouve une stabilité à partir de laquelle elle pourra à nouveau se projeter.

Chaque rencontre peut donc prendre une tournure imprévue à laquelle nous tentons de nous adapter pour que la personne puisse s'inscrire dans une perspective d'avenir.

5-1-4 Les moyens éducatifs :

Le duo éducatif :

L'équipe du Foyer Les Mouettes a fait le choix de confier les accompagnements sociaux à un duo d'éducateurs.

Intervenir à deux offre les avantages suivants :

- trianguler la relation, pour éviter d'entrer en résonance avec la problématique de la personne,
- enrichir l'évaluation en croisant les regards,
- enrichir l'analyse clinique,
- offrir aux personnes une plus grande disponibilité en terme de temps,
- offrir une forme de sécurité aux éducateurs dans les situations où la violence peut s'exercer.

Les entretiens hebdomadaires :

Chaque semaine, la personne rencontre les deux éducateurs référents chargés de l'accompagner dans l'élaboration et la mise en œuvre de son projet. Ces temps

sont consacrés à la création de la relation à l'élaboration du projet et au suivi de son évolution.

5-1-5 Les étapes du projet personnalisé :

- a) **La phase d'évaluation et de stabilisation :**
- b) **La formalisation du projet :**
- c) **Le suivi de l'évolution du projet :**

<p>Situation et Projet Personnalisé de</p> <p>M.....</p>
--

1- Bilan

ATOUPS	BESOINS	PRIORITE OBJECTIFS

2- Actions à réaliser (en fonction des objectifs définis au bilan)

Actions à réaliser	Comment les réaliser ?	Avec qui ?	Quand ?
1			
2			
3			
4			
5			

- Date de début de séjour :
- Durée du séjour (voir le contrat de séjour) :
- Signatures :

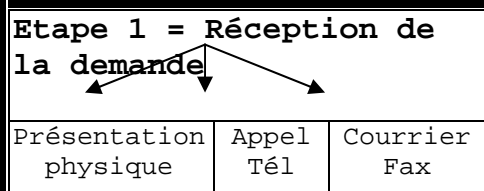
Le Directeur d'Association

Le résident

Le travailleur social référent

5-2 LES PROCEDURES INSTITUTIONNELLES

5-2-1 La procédure d'accueil S A O

Chronologie	Intervenants	Critères d'analyse – diagnostic pour le choix d'orientation			
<p>Etape 1 = Réception de la demande</p>  <table border="1" data-bbox="177 801 663 875"> <tr> <td>Présentation physique</td> <td>Appel Tél</td> <td>Courrier Fax</td> </tr> </table> <p>Par :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ la personne elle-même ou un groupe de personnes (ex ; la famille) ➤ l'environnement proche ➤ un tiers, un travailleur social, un autre SAO 	Présentation physique	Appel Tél	Courrier Fax	<p>1 à 2 membres de l'équipe éducative + 1 « régulateur »</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>formulation par la personne de sa demande/ perception par le professionnel de la situation</u> • <u>absence de logement personnel (mais pas nécessairement absence d'adresse...)</u> • <u>condition physique / santé / hygiène</u> • <u>rapport charges / ressources économiques</u> • <u>existence d'une situation de danger</u> • <u>origine géographique (lieu d'attache ...)</u> • <u>besoins alimentaires</u> • <u>présence d'un animal</u> • <u>nombre de personnes concernées par la demande</u> • <u>ressources de la personne dans l'environnement</u>
Présentation physique	Appel Tél	Courrier Fax			

Etape 2 = Evaluation		
Etape 3 = Orientation		

5-2-2 La procédure d'admission au Foyer Les Mouettes (CHRS, Service Jeunes, ALT)

Chronologie	Intervenants	Critères d'analyse – diagnostic pour la décision d'admission	
<p>PHASE A = réception de la demande</p> <p style="text-align: center;">+ étude préalable</p> <p>Etape 1 = Réception de la demande</p>	<p>1 à 2 membres de l'équipe éducative</p>		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Présentation physique</td> <td style="width: 33%;">Appel Tél</td> <td style="width: 33%;">Courrier Fax</td> </tr> </table>			Présentation physique
Présentation physique	Appel Tél	Courrier Fax	
<p style="text-align: center;">⎵</p> <p>Par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un SAO - la personne elle-même ou un groupe de personnes (ex : une famille) - l'environnement proche - un tiers, un travailleur social 			

<p>Etape 2 =</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entretien de pré-admission • (éventuellement) recueil d'informations complémentaires auprès des services sociaux associés à la demande 	<p>2 membres de l'équipe socio-éducative</p>	<ul style="list-style-type: none"> • formulation par la personne de sa demande / perception par le professionnel de la situation • absence de logement personnel (mais pas nécessairement absence d'adresse ...) • condition physique / santé / hygiène • rapport charges / ressources économiques • existence d'une situation de danger • origine géographique (lieu d'attache ...) • présence d'un animal • nombre de personnes concernées par la demande • structure de la personnalité • adhésion - au Projet d'Etablissement <p style="text-align: right;">- à</p> <p>l'élaboration commune d'un projet personnalisé</p> <ul style="list-style-type: none"> • objectifs assignés ou préconisés • anticipation de la sortie • ressources partenariale du CHRS • ressources de la personne dans l'environnement
<p>Etape 3 = réunion de la Commission d'admission = Etude de la demande</p>	<p>Directeur + des membres de la commission d'admission</p>	

<p>Chronologie</p>	<p>Intervenants</p>	<p>Critères d'analyse – diagnostic pour la décision d'admission</p>
---------------------------	----------------------------	--

<p>PHASE B = décision d'admission <u>Principe : Pas de liste d'attente</u> <u>Etape 1 : décision d'admission</u> (avec Fiche-navette pour réponse aux services sociaux associés à la demande) (appel téléphonique aux usagers pour transmission de la décision)</p> <ul style="list-style-type: none"> • NON <p>Si refus pas absence de place Proposition à la personne de renouvellement de la demande dans les 15 jours pour réexamen de la situation</p> <ul style="list-style-type: none"> • DIFFERE ⇨ renvoi à la Commission d'admission suivante (étape 2 de la phase A) <ul style="list-style-type: none"> • OUI 	<p>Directeur</p> <p>Educateur de permanence</p>	<ul style="list-style-type: none"> • absence de tous les critères d'admission • adéquation impossible entre besoins de la personne et prestations mises en œuvre par le CHRS • pas de place disponible dans les 15 jours <ul style="list-style-type: none"> • raisons de la demande peu claires • manque d'éléments sur la situation • défaut de garanties de partenariat <p>critère primordial = existence d'une situation de danger</p>
<p><u>Etape 2 : choix d'un référent</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ étude ○ décision 	<p>Equipe psycho-socio éducative Chef de services</p>	
<p><u>Etape 3 : notification de la décision à la personne (rencontre et / ou courrier)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ rencontre ○ courrier 	<p>Chef de services ou travailleur social délégué Directeur</p>	

<p>PHASE C : Admission</p> <p>Etape 1 : Accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ visite / installation ○ entretien d'accueil 	<p>Travailleur social de permanence Directeur et Chef de services</p>	
<p><u>Etape 2 : élaboration du contrat de séjour</u></p>	<p>Référent avec la personne elle-même</p>	

5-3 LA PROCEDURE D'ACCUEIL DES STAGIAIRES

Le Foyer Les Mouettes accueille des stagiaires depuis son ouverture. Nous souhaitons continuer à assurer la fonction de formateur de terrain afin de garantir l'équilibre entre les temps de pratique et les temps d'apports théoriques aux étudiants en travail social.

La procédure d'accueil suivante a été élaborée afin que le stagiaire puisse :

- élaborer un projet de stage en adéquation avec le fonctionnement du Foyer et le mettre en œuvre,
- bénéficier d'un cadre de déroulement de stage qui lui permette de découvrir et d'expérimenter l'ensemble des fonctions de travailleur social au Foyer Les Mouettes,
- appréhender la grande diversité du travail en CHRS, en comprendre la complexité tant en terme de problématique des usagers que de fonctionnement,
- approfondir un thème, une problématique, une question particulière
- utiliser la théorie pour analyser des situations cliniques, et intervenir auprès des usagers.

5-3-1 Les critères principaux :

Le fonctionnement actuel du Foyer nous permet d'accueillir 1 stagiaire pour des stages de découverte 3 mois minimum et des stages longs (6 mois à 1 an) pour toute formation d'intervenant médico-social et plus particulièrement dans le cadre de la formation au :

- Certificat d'Aptitude aux Fonctions de Moniteurs Educateurs, et
- au Diplôme d'Etat d'Educateur Spécialisé.

5-3-2 La demande de stage :

La demande de stage devra être formulée par l'école ou le candidat stagiaire au moins 3 mois avant la date de début de stage, en téléphonant ou en écrivant à Jean Daniel ELICHIRY, Directeur général de l'Association ATHERBEA, ou au Chef de service éducatif du Foyer Les Mouettes.

Si le stage envisagé est autorisé par l'organisme de formation, et s'il correspond aux critères principaux, un entretien préalable avec le Chef de Services sera prévu

5-3-3 L'entretien préalable :

Lors de cet entretien, le candidat stagiaire présentera son cursus et ses motivations.

Il prendra connaissance de la procédure d'accueil et du cadre du stage afin de vérifier avec le Chef de Services, l'adéquation entre ses objectifs, les attentes de l'organisme de formation (venir avec le document ad hoc), et notre fonctionnement. Il pourra également vérifier que les modalités d'hébergement et de transport qu'il a prévues sont adaptées.

Le Foyer Les Mouettes remettra au candidat stagiaire les documents suivants : le projet d'établissement, le dernier rapport d'activité, le livret d'accueil, les outils éducatifs : contrat de séjour, projet personnalisé.....

5-3-4 La décision :

La décision d'accord ou de refus de stage sera prise par le Directeur Général de l'Association ATHERBEA au moins 2 mois avant le début du stage. Si plusieurs étudiants formulent une demande de stage pour la même période, le choix sera effectué en fonction des engagements préalables pris avec les organismes de formation et des projets présentés.

5-3-5 Les formateurs de terrain :

Le stagiaire sera accompagné par deux formateurs de terrain. Un au moins devra avoir suivi la même formation que le stagiaire. Ils seront nommés par le Chef de Services avant le début du stage. Ils rencontreront le stagiaire une fois par semaine pour :

- l'accompagner dans l'élaboration et la mise en œuvre de son projet,
- répondre à ces interrogations,
- le soutenir dans l'écriture des travaux en lien avec le stage,
- mettre à disposition tous documents et ouvrage de la structure, et lui indiquer des références bibliographiques.
- le soutenir dans son implication auprès des usagers
- s'assurer qu'il saura solliciter les autres membres de l'équipe en cas de besoin et d'absence des formateurs de terrain.

5-3-6 Le planning du stagiaire :

Pour des raisons d'organisation, les horaires du stagiaire ne seront pas les mêmes que ceux des formateurs de terrains. Le stagiaire sera amené à s'impliquer en duo avec des éducateurs qui ne seront pas forcément les formateurs de terrain. Il effectuera le nombre d'heures prévues par la convention de stage. Son planning lui sera donné le jour du début du stage. Il pourra être amené à travailler à partir de 8 h , jusqu'à 22 h ou le week-end à sa demande.

5-3-7 La convention de stage :

Elle devra être impérativement signée entre l'organisme de formation et le Foyer Les Mouettes avant le début du stage.

5-3-8 Le déroulement du stage :

a) Le préprojet : Il devra être écrit et présenté à l'équipe avant le début du stage (voir modèle). Il servira de support aux formateurs de terrain pour comprendre les questionnements que le stagiaire souhaite travailler.

b) La phase de familiarisation : Il s'agira d'un temps d'observation active en situation de travail, essentiellement sur les temps de permanence. Le stagiaire interviendra systématiquement en duo avec un autre membre de l'équipe. Dans

l'exercice des tâches qui lui seront proposées, le stagiaire devra conjuguer l'observation et la découverte avec une implication personnelle progressive.

Cette phase ne devra pas excéder un mois, au terme duquel, le stagiaire devra avoir atteint les objectifs suivants

- Faire la connaissance des membres de l'équipe, et repérer les rôles de chacun.
- Connaître la procédure d'admission
- Connaître la procédure de gestion des demandes d'hébergement d'urgence
- Identifier les différents services et connaître leur fonctionnement (financement, habilitation, cadre juridique): CHRS (partie collective, appartements, appartements extérieurs), Service d'Hébergement d'Urgence, Service Jeune , SAO , ONDOAN.
- Commencer à repérer les ressources de l'environnement les plus sollicités : CAF, CPAM, ASSEDIC, ANPE, MLAJ, BAL, FSL , HLM...., et comprendre leur rôle.
- connaître le cadre général des accompagnements sociaux .

Les tâches assurées par le stagiaire durant cette phase de familiarisation seront les suivantes :

Les temps de relation avec les usagers:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">-Animation des repas de la partie collective-Entretien au service SAO, saisie informatique des demandes.-Accueil des personnes en demande d'hébergement d'urgence.-Permanence d'accueil téléphonique et physique. |
|--|

Les temps de réunion :

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- la réunion d'équipe hebdomadaire le jeudi de 11h à 13h- Les réunions de service : CHRS, Urgence, Service Jeune. Le mardi de 14h à 15 h, le jeudi de 14h à 16h.- Présentation des demandes d'hébergement en commission d'admission le jeudi de 10h à 11h- Les réunions d'analyse des pratiques. |
|---|

c) Le projet de stage :

Il sera finalisé par le stagiaire et présenté aux formateurs de terrain avant le début de la phase d'implication. (Voir modèle)

d) La phase d'implication et de mise en œuvre du projet : Lorsque les formateurs de terrain auront évalué avec le stagiaire que ce dernier a intégré les principes de fonctionnement du Foyer et qu'il se sent suffisamment à l'aise, des responsabilités supplémentaires pourront lui être confiées.

Pour les stages de découverte :

Les 2 objectifs principaux de la phase d'implication sont :

- s'impliquer pleinement dans le fonctionnement du Foyer avec la proximité systématique d'un membre de l'équipe en cas de problème.
- continuer et élargir la découverte.

Le stagiaire pourra intervenir seul pour les tâches suivantes :

- Animation des repas de la partie collective
- Disponibilité durant la journée auprès des personnes hébergées dans la partie collective du CHRS.
- Accueil des personnes en demande d'hébergement d'urgence
- Permanence d'accueil téléphonique et physique

Il s'impliquera en duo avec un membre de l'équipe éducative dans les tâches suivantes :

- Entretien au SAO , saisie informatique des demandes.
- Accompagnement social d'au moins une situation si possible, dans l'un des différents services.

Il continuera à intervenir durant les temps de réunion :

- la réunion d'équipe hebdomadaire le jeudi de 11h à 13h
- Les réunions de service : CHRS, Urgence, Service Jeune. Le mardi de 14h à 15 h, le jeudi de 14h à 16h.
- Présentation des demandes d'hébergement en commission d'admission le jeudi de 10h à 11h
- Les réunions d'analyse des pratiques.

Il pourra avec les formateurs de terrain, mettre en place un programme de découverte de l'association ATHERBEA, et des ressources de l'environnement. Le stagiaire pourra également proposer la mise en place d'interventions spécifiques qui pourront être intégrées à son projet.

Pour les stages à responsabilité :

Les trois objectifs principaux de la phase d'implication sont :

- Parvenir à s'impliquer dans le fonctionnement du foyer en assumant les mêmes tâches que les membres de l'équipe.
- Continuer et approfondir la découverte
- Elaborer une problématique en lien avec le stage pour le mémoire

Le stagiaire pourra intervenir seul pour les tâches suivantes :

- Animation des repas de la partie collective
- Disponibilité durant la journée auprès des personnes hébergées dans la partie collective du CHRS.
- Accueil des personnes en demande d'hébergement d'urgence
- Permanence d'accueil téléphonique et physique
- Accompagnement physique des usagers

Il s'impliquera en duo avec un membre de l'équipe éducative dans les tâches suivantes :

- Entretien au SAO, saisie informatique des demandes.
- Accompagnement social d'au moins 4 situations si possible, dans les différents services

Il continuera à intervenir durant les temps de réunion :

- Réunion d'équipe hebdomadaire le jeudi de 11h à 13h, rédaction des comptes rendus.
- Réunions de service : CHRS, Urgence, Service Jeune. Le mardi de 14h à 15 h, le jeudi de 14h à 16h.
- Présentation des demandes d'hébergement en commission d'admission le jeudi de 10h à 11h
- Réunions d'analyse des pratiques

Il pourra avec les formateurs de terrain, mettre en place un programme de découverte de l'association ATHERBEA, et des ressources de l'environnement. Le stagiaire pourra également proposer la mise en place d'interventions spécifiques qui pourront être intégrées à son projet.

e) La visite de stage : Elle est obligatoire. Elle aura lieu en présence des deux formateurs de terrain, et de la Chef de service.

f) L'évaluation : Elle sera écrite par les formateurs de terrain, supervisée et signée par le Chef de Service. Elle sera présentée et rendue au stagiaire avant la fin de son stage.

5-3-9 Les relations avec les organismes de formation

La présente procédure d'accueil sera transmise aux organismes de formation qui sollicitent régulièrement le Foyer Les Mouettes pour des stages. Des rencontres régulières pourront avoir lieu afin d'harmoniser les interventions entre les formateurs écoles et les formateurs de terrain ;

PREPROJET DE STAGE

NOM : PRENOM :

Né(e) le : ___/___/___

Stage du : ___/___/___ au : ___/___/___ Durée :

Organisme de formation :

Type de formation :

Situation dans le cursus de formation :

Type de stage : Stage de découverte Stage à responsabilité

1) LES OBJECTIFS FIXES PAR L'ORGANISME DE FORMATION : (faire figurer les travaux écrits en lien avec le stage et les dates d'échéance)

2) VOS INTERROGATIONS PERSONNELLES SUR VOTRE FUTUR STAGE : sous forme de questions

PROJET DE STAGE

NOM : PRENOM :

Né(e) le : __/__/__

Stage du : __/__/__ au : __/__/__ Durée :

Organisme de formation :

Type de formation :

Situation dans le cursus de formation :

Type de stage : Stage de découverte Stage à responsabilité

1) LES OBJECTIFS FIXES PAR L'ORGANISME DE FORMATION : (faire figurer les travaux écrits en lien avec le stage et les dates d'échéance)

2) VOS OBJECTIFS PERSONNELS : Faire figurer les échéances

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

« Par une froide journée d'hiver, un troupeau de porcs-épics s'était mis en groupe serré pour se garantir mutuellement contre la gelée par leur propre chaleur. Mais tout aussitôt, il ressentirent les atteintes de leurs piquants, ce qui fit s'éloigner les uns des autres.

Quand le besoin de se réchauffer les eut rapprochés de nouveau, le même inconvénient se renouvela de façon qu'ils étaient ballottés de ça et là entre les deux souffrances, jusqu'à ce qu'ils eussent fini par trouver une distance moyenne qui leur rendit la situation supportable » (Arthur Schopenhauer « Parerga und Paralipomena »)

Trouver la « bonne » distance dans une institution « juste »⁽⁹⁾ tel est le cœur de notre travail. La complexité est au cœur de notre organisation. Elle en caractérise le fonctionnement. Elle en révèle la fragilité mais aussi son pendant : une certaine souplesse institutionnelle qui garantit une adaptation cohérente et continue de nos prestations.

Pour cela il nous faudra dans les années à venir :

- investir des locaux adaptés à l'évolution de la population accueillie. Un projet de relocalisation toujours sur Bayonne est en cours.
- développer les relations de proximité avec les partenaires professionnels
- mettre en œuvre la méthodologie de « projet personnalisé » pour chaque résident
- organiser et réaliser une procédure d'évaluation de la population et des effets du dispositif (rendre compte pour être pris en compte)

- imaginer construire de nouveaux dispositifs d'intervention ou adapter l'existant :
 - hôtels sociaux pour l'hébergement d'urgence
 - 30 places supplémentaires pour l'hébergement d'insertion
 - activités nouvelles ouvertes aux femmes dans les Ateliers d'ATHERBEA
 - charte avec les organismes HLM pour faciliter l'accès aux logements sociaux des résidents en fin de séjour
 - journées d'étude et de recherche co-construites avec les partenaires sur la thématique de la pauvreté

Sans certitudes mais avec quelques convictions nous continuerons d'avancer avec l'humilité nécessaire dont témoignait Bernard le Bovier de Fontenelle (in « *Réflexions sur la poétique* ») : « *Tout le monde ne sait pas douter : on a besoin de lumière pour y parvenir et de force pour s'en tenir là* ».

(9) au sens de Paul Ricoeur « je propose la définition suivante de l'éthos : souhait d'une vie accomplie avec et pour les autres, dans des institutions justes ... » (In *Approches de la personne* – Revue Esprit)

ANNEXES
PROJET D'ETABLISSEMENT
FOYER LES MOUETTES

SOMMAIRE

1- Les Moyens :

1-1 Les professionnels

1-2 Les moyens matériels

1-3 Les moyens financiers

2- Le référentiel d'évaluation de la qualité CHRSt

1- Les moyens

1-1 Les professionnels

Faire le choix aujourd'hui d'intervenir auprès des personnes sans abri en situation de détresse sociale, professionnelle, souvent même affective car très isolées, requiert de chaque professionnel concerné un engagement déterminé, une présence courageuse dans l'échange avec l'autre en souffrance, la capacité de savoir jusqu'où ne pas aller trop loin.

Plus qu'ailleurs et bien moins qu'ici, ce secteur de l'action sociale dit «de la lutte contre l'exclusion» sollicite, malmène ses acteurs par une incertitude récurrente du devenir des dispositifs d'intervention sociale élaborés à grand'peine.

L'on s'y confronte à la précarité des financements, à la définition parfois erratique des politiques sociales en la matière : on accorde un regard compatissant à ces « fantassins » (la lutte contre l'exclusion) mais dans le même temps on leur réserve une place sur strapontin et encore seulement si l'ensemble des autres dispositifs sectoriels et catégoriels de l'Action Sociale ont pu être installés.

Comme si, confusément, la situation de ceux qui acceptent de lutter contre la misère devait refléter la situation de ceux qui la vivent.

Comme s'il n'était de « bonne » intervention que bénévole⁽¹⁾, caritative et ...gratuite.

Il en est tout autrement dans notre quotidien. Recevoir la souffrance de l'autre, l'accompagner dans ses expressions multiples (désespoir, extinction du désir de vie, violence, addictions, maladies somatiques, troubles psychiques etc...) nécessite pour chaque professionnel de disposer d'un solide étayage à la fois personnel (les formations médico-sociales initiales et continues y participent largement) et collectif (l'inscription dans une équipe transdisciplinaire ⁽²⁾ assure cette fonction.

1-1-1 Composition de l'équipe

- 10,65 ETP pour le CHRS (Hébergement d'Insertion)
- 4,38 ETP pour les prestations non pérennes (Centre d'Ecoute des Femmes victimes de violences Conjugales, Questions de famille ONDOAN, Service Jeunes, Hébergement d'Urgence, Droit des Femmes, Accueil de mères isolées avec enfants de moins de trois ans)

(1) bene volens = bonne volonté

(2) ce concept d'équipe transdisciplinaire vise à traduire les échanges indispensables qui se réalisent au sein de l'établissement entre les représentants des différentes disciplines : éducation spécialisée, psychologie, animation, gestion.

Il supplante ainsi la notion de pluridisciplinarité par lequel les diverses disciplines peuvent co-exister dans un même dispositif mais fonctionner en « tuyaux d'orgue » sans relations dialectiques entre elles.

Fonction	ETP
Directeur Général d' Association	0,25
Chef de services	1
Secrétaire-comptable	1
Educateurs spécialisés	6
Moniteurs éducateurs	3
Animateurs de nuit	1,10
Psychologue	0,93
Psychomotricien	0,48
Agents d'entretien	1,97

1-1-2 Fonctions :

Le Directeur Général d'Association

Il exerce une responsabilité d'ensemble, anime et coordonne la mise en œuvre de la politique de l'Association dans tous ses aspects, notamment sur les plans :

- technique
- administratif
- de la gestion

1- Fonction institutionnelle

a) administration générale

Il est chargé de l'animation de la vie associative.

Il contrôle la mise en œuvre des projets d'établissements

Il est assisté dans sa mission par :

- des chefs de services (un chef de service par établissement) assurant avec lui, à tour de rôle, l'astreinte réglementaire.
- un chef de service administratif et financier

b) administration du personnel

Il assure en tant que représentant permanent du Président l'ensemble des obligations découlant des relations employeur-salariés sur les plans légal, réglementaire et conventionnel.

Il veille à la bonne exécution des procédures d'embauche.

c) gestion

Il assume la responsabilité générale de la gestion.

Il donne au chef de service administratif et financier les pouvoirs nécessaires pour assurer par délégation la mission dans les attributions du chef de service administratif et financier.

2- Fonction stratégique

Il est garant de la mise en œuvre de la mission définie par l'association en application du mandat conféré par les autorités de tarification et de contrôle.

Il mobilise l'ensemble des moyens disponibles pour réaliser ladite mission.

En concertation avec le Conseil d'Administration, il élabore un plan d'action évolutif pour ordonner les moyens aux objectifs prédéfinis dans le cadre de la mission associative.

Il est à l'écoute de l'environnement

Il est attentif à l'évolution des besoins

à l'évaluation des prestations

à la promotion de projet de développement des personnes

Le chef de services :

- Il assiste en permanence le Directeur de l'Association dans ses attributions et responsabilités
- Il assure notamment le remplacement total et permanent du Directeur de l'Association pendant ses absences pour l'établissement auquel il est affecté
- Il peut être chargé simultanément de fonctions éducatives, techniques et administratives.

La fonction de remplacement permanent place l'intégralité du personnel (hormis les personnels administratifs et comptables qui sont sous l'autorité du Chef de Services administratif et financier) d'un même établissement sous l'autorité du Chef de Services qui y est affecté, dans la limite des prérogatives déontologiques des médecins intervenants dans chaque établissement.

Fonctions :

Au-delà de la mission d'assistance et de remplacement permanent du Directeur de l'Association dans le respect des orientations générales de l'Association, de son projet associatif et du projet de l'établissement où il exerce, le Chef de services est plus particulièrement chargé de :

1/ L'animation clinique :

- il est responsable de la mise en œuvre des actions éducatives, sociales, pédagogiques, psychologiques, thérapeutiques et techniques pour lesquelles l'établissement a été créé et autorisé.
- Il conçoit, évalue et réalise le suivi des projets personnalisés des résidents
- Il élabore des référentiels et tableaux de bord, outils d'évaluation
- Il propose au Directeur de l'Association les admissions des résidents ainsi que leur départ
- Il réalise le suivi et l'orientation des personnes accueillies
- Il s'assure de la signature du contrat de séjour à chaque admission et du respect de ses attendus par la suite

- Il transmet, sous le contrôle du Directeur, les informations relatives aux personnes accueillies, aux autorités administratives et judiciaires en tant que de besoin et dans le respect des dispositions légales et réglementaires.
- Il organise et anime (en absence du Directeur) les synthèses et bilans de situations
- Il anticipe et accompagne tout projet ou adaptation de l'organisation aux évolutions des populations accueillies. D'une manière générale, il s'assure du respect des dispositions légales et réglementaires en matière d'action sociale et médico-sociale (droits, sécurité, etc...)

2/ L'animation des équipes

- Avec l'aide des responsables de secteurs (ex : Services Généraux) il organise la vie institutionnelle (horaires, transports, entretien courant etc...) et contrôle les plannings de travail (horaires, congés etc) du personnel des services qu'il encadre.
- Il veille à l'application des obligations légales et conventionnelles en matière de droit du travail
- Il s'assure du respect des règles d'hygiène et de sécurité (respect des conformités, exercices incendie...)
- Il soutient et organise la formation qualifiante et continue des personnels
- Il élabore et propose au Directeur le plan de formation annuel et pluriannuel
- Il peut, après accord du Directeur, déléguer certains pouvoirs et tâches
- Il assiste le Directeur dans l'évaluation des candidatures, lors de recrutements

3/ La coordination de certains liens partenariaux

Sur délégation du Directeur et en accord avec lui, il veille à maintenir ou restaurer le lien entre les résidents et leurs familles selon leurs besoins. De même, il veille à entretenir les meilleures relations possibles, des échanges réguliers avec l'autre établissement géré par l'Association, comme il gère, après concertation avec le Directeur, et répartition entre eux, les liens avec les divers partenaires et les représentations qui s'y attachent.

4/ Certains aspects de la gestion administrative

- il rédige le rapport d'activité de l'exercice passé et le soumet au Directeur en respectant les délais imposés
- il supervise le contenu des documents administratifs en concertation avec le Chef de service administratif et financier

5/ Certains éléments de gestion financière

- il veille à respecter le budget mis à sa disposition pour les divers services et besoins spécifiques
- il participe à la préparation du budget prévisionnel

- il fait part au Chef de service administratif et financier (qui le transmet au Directeur) des acomptes et avances éventuelles demandées par les salariés.

Nota : il pourra su déléguer dans la limite de ses attributions, après accord du Directeur, mais il restera responsable de l'intégralité de ses délégations. Celles-ci s'exerceront sous l'autorité du Directeur et feront l'objet de compte-rendus régulier du Chef de services au Directeur.

La secrétaire comptable

1/ Secrétariat

Elle gère l'accueil téléphonique et physique de toute personne qui se présente au Foyer

Elle réalise tous travaux de secrétariat

Elle assure le classement des correspondances et dossiers divers ainsi que leur archivage

Elle effectue le suivi administratif des dossiers des résidents

2/ Gestion du personnel

Elle réalise la déclaration unique d'embauche et tient tous les registres réglementaires

3/ Comptabilité

Auprès des fournisseurs, elle rapproche bons de commande, de livraison et factures.

Avec les résidents, elle tient les fiches de comptes individuels (participations etc...)

Avec les autres membres de l'équipe, elle suit le financement et le compte de résultat des diverses prestations réalisées.

4/ Economat

Avec les résidents et l'équipe éducative, elle élabore les menus.

Elle effectue les commandes auprès des fournisseurs, reçoit les marchandises et suit les stocks.

5/ Participation à la vie collective

Elle apporte son concours à l'équipe éducative (lingerie, aide en cuisine, participation aux déménagements etc...)

Les travailleurs sociaux (éducateurs spécialisés et moniteurs éducateurs)

Leur action s'appuie sur trois pôles :

La relation individualisée, l'intégration au travail d'équipe et le partenariat avec l'environnement.

1/ La relation individualisée

Ils sont responsables de la mise en oeuvre et du suivi du Projet Personnalisé de chaque résident, chacun d'eux est « référent » de plusieurs résidents.

C'est la fonction de base « d'accompagnement » du résident dans son évolution à court et moyen terme. Elle se concrétise par la rédaction des clauses particulières du Contrat de séjour et du Projet personnalisé.

Le but de cette fonction est d'amener la personne à accéder, à nouveau ou pour la première fois, à une insertion sociale.

En ce sens, le travailleur social tentera de conduire :

- le sujet dans le passage de la pulsion au désir
- l'individu dans le passage du consommateur au citoyen
- le groupe dans le passage de l'isolement dans un territoire privé au partage de l'espace collectif
- la « rage » sans le passage de l'acte à la parole
de la passivité à la créativité
de l'oubli à la mémoire

2/ L'intégration au travail d'équipe :

Mais trouver la « bonne distance » dans la relation individualisée ne peut se faire qu'en l'inscrivant dans une dimension collective d'équipe.

Le Foyer offre donc, dans son mode de fonctionnement, des lieux, des moments obligés où chaque travailleur social peut rendre compte de son action, confronter ses analyses, élaborer ses hypothèses de travail et ajuster ses perspectives d'intervention avec les autres membres de l'équipe.

3/ Le partenariat avec l'environnement :

Solliciter le partenariat avec l'environnement est une garantie de nous préserver d'une tentation holistique ou de toute puissance institutionnelle. Il s'étend à toutes les structures (sociales, médico-sociales, sanitaires, judiciaires...)

Les psychologues :

Ils interviennent dans le cadre de deux prestations non pérennes :

« Questions de famille – Ondoan » et « L'accueil de mères isolées enfant de moins de trois ans » sur deux registres différents :

- l'un auprès de l'équipe éducative pour permettre une analyse de la pratique
- l'autre, auprès des résidents⁽¹⁾, pour offrir un espace de soutien psychologique soit par des entretiens individuels, soit par un groupe de parole

L'un et l'autre concourent avec les travailleurs sociaux à la fonction « d'accompagnement ».

A ce jour, il n'y a pas de temps de psychologue pour le CHRS. Un mi-temps serait nécessaire aujourd'hui auprès des résidents du Foyer en hébergement d'urgence et hébergement d'insertion.

La psychomotricienne :

Elle est présente elle aussi pour les deux prestations non pérennes, évoquées ci-dessus.

Par l'atelier de psychomotricité qu'elle anime,

elle accompagne * les enfants vers une verbalisation plus aisée de leurs difficultés. Elle utilise une médiation corporelle et psychomotrice

* les adultes vers la relaxation en abordant l'image du corps, l'identité, les représentations internes et externes, la relation parents/enfants en lien avec leur propre histoire transgénérationnelle.

1 – 2 Les moyens matériels :

Il s'agit, hormis deux véhicules, du mobilier de bureau fatigué et du matériel informatique récent, de locaux (logements et bureaux)

Le siège du Foyer est au 14 rue Jacques Laffitte à Bayonne dans le bâtiment de l'ancienne caserne des pompiers (surface = 900m²)

Depuis janvier 1983, un bail emphytéotique a été signé avec la Mairie de Bayonne, propriétaire des lieux. Il a pris fin en juin 2004 et un bail de 3 ans renouvelable l'a remplacé.

La Mairie de Bayonne souhaite récupérer ces locaux qu'elle destine à d'autres fins.

Une autre implantation doit être donc envisagée afin de permettre la pérennisation du Foyer « Les Mouettes ».

Une étude de besoins a été réalisée auprès de l'équipe de professionnels du CHRS et d'un échantillon de personnes hébergées dont la population est constituée à ce jour de :

- femmes seules
- femmes enceintes
- femmes victimes de violences avec ou sans enfant (s)
- parents (père ou mère) isolés avec enfants(s) de moins de trois ans
- familles

Au regard de cette étude, validée par le Conseil d'Administration de notre Association, quatre grands axes de réflexion ont été retenus autour :

- a) de l'état des lieux du Foyer actuel
- b) des besoins exprimés
- c) de la localisation préconisée du futur Foyer(: en milieu péri-urbain(dans l'Agglomération (Bayonne-Anglet-Biarritz)
- d) de sa configuration

a) l'état des lieux du Foyer actuel :

La répartition

- en hébergement d'insertion (25 places)

- au 14 rue Jacques Laffitte
 - les locaux administratifs, éducatifs (salle de réunion, atelier de psychomotricité, salles d'entretien) et techniques (services généraux, garde meuble, atelier d'entretien, garage)
 - l'hébergement (tous les logements sont meublés)
 - des locaux collectifs(cuisine, salle à manger, salle de télévision...)
 - quatre chambres
 - quatre appartements
- en milieu ordinaire ; un appartement à Bayonne

- **en hébergement d'urgence (30 places en milieu ordinaire) :**
 9 appartements (2 T₁, 4 T₂, 1 T₃, 2 T₄)
 3 chambres d'hôtel louées à l'année
- **pour le « Service Jeunes » (10 places en milieu ordinaire)**
 10 appartements T1
- **pour le lieu d'accueil, d'écoute et de soutien à la parentalité**
 « Question de famille ONDOAN » ; un appartement est loué au 21 rue Baltet à Bayonne

Nous disposons donc pour l'hébergement d'un total de 34 logements pour 65 places (y compris l'hébergement d'urgence)

Les avantages et inconvénients :

Une précision : nous n'avons pas demandé à quitter notre emplacement actuel. Même si ces locaux présentent des inconvénients (une certaine vétusté, l'absence d'espaces verts (jardins, pelouse) et de jeux pour les enfants), ils ont trois atouts incontestables :

- leur surface habitable (1000 m²) dont il est rare de trouver un équivalent aujourd'hui en centre urbain.
- ils sont porteurs d'histoire (s) de succession de moments du quotidien (institutionnel, personnel de quartier) et donc, de ce fait, ils inspirent l'apaisement des tensions, la chaleur de l'accueil, un sentiment de protection que ressentent toutes les femmes seules, les mères isolées, les familles en détresse que nous y accueillons.
- Ils sont ancrés dans le cœur de la ville et ont ainsi un support éducatif de premier ordre pour l'apprentissage de la citoyenneté, du jeu des rapports sociaux dans un quartier (ici le Petit Bayonne), l'accès rapide à tous les organismes favorisant la réinsertion sociale et professionnelle.

b) les besoins des personnes accueillies

Les besoins des personnes, accueillies en collectif, sont-ils fondamentalement différents de ceux des personnes, accueillies en milieu ordinaire ?

Oui, les personnes accueillies en collectif ont momentanément des besoins supplémentaires ou plus spécifiques.

L'expérience montre que la réponse, mise en place dans les locaux, et l'organisation actuelle, génèrent elles-mêmes un lot de contraintes plus ou moins bien ressenties par les personnes

Les besoins des personnes accueillies en collectif (parents et enfants)

- Besoin de protection physique (femmes victimes de violences par exemple)
- Besoin de soutien à proximité (très jeunes parents démunis face à leur bébé par exemple) et en permanence (surveillants de nuit, éducateurs le week-end,...)
- Besoin d'étayage relationnel en vue d'une accession à l'autonomie. Le collectif s'adresse aussi parfois à des personnes qui ne sont pas en capacité d'autonomie, ou

dans une capacité d'autonomie limitée : personnes n'ayant jamais vécu seules et par lesquelles l'accueil en CHRS représente une première expérience de vie hors de la famille.

- Besoin de sécurité matérielle et morale

Les besoins des résidents hébergé en milieu ordinaire :

- Besoin de retrouver confiance dans leurs capacités à vivre indépendants
- Besoin d'être rassuré par un accompagnement éducatif et social régulier
- Besoin de sécurité matérielle et morale

c) la localisation du futur Foyer :

La Mairie de Bayonne vient de nous proposer la mise à disposition par bail emphytéotique d'un terrain de 6000 m² à la rue Bécadine (nord-est de la ville). Ce site répond aux souhaits du Conseil d'Administration au regard des besoins exprimés ci-dessus : en milieu péri-urbain, avec accès rapide aux services de proximité (commerces, écoles, espaces verts...) la présence de transports en commun réguliers et de fréquence rapide.

d) la configuration souhaitée ; un CHRS « passerelle »

Il s'agit d'un CHRS qui proposera 3 types de logements adaptés selon le niveau d'indépendance vécu, diagnostiqué par les professionnels et souhaité par les usagers :

- en collectif
- en logements indépendants de proximité
- en milieu ordinaire

En collectif (26 places) :

- hébergement d'insertion : 3 appartements
- hébergement d'urgence : 11 appartements

En logements indépendants de proximité (11 places) :

- 4 appartements en hébergement d'insertion

En milieu ordinaire (32 places)

- hébergement d'insertion : 5 appartements
- hébergement d'urgence : 3 appartements
- service jeunes : 10 appartements

Donc au total : 69 places dans 36 appartements

Par ce projet, nous avons eu pour objectif d'anticiper les besoins de la population accueillie et les disponibilités prévisionnelles en matière de logement pour les 10 ans à venir. On peut prévoir qu'il sera de plus en plus difficile de trouver du

foncier disponible ou des locations de logements à des prix assez proches du barème de l'Aide au Logement Temporaire (et même si cela était le cas, les propriétaires, acceptant dans leur logement la population qui nous sollicite, se font de plus en plus rares). Or aujourd'hui, l'ensemble de notre dispositif d'Urgence (30 places) fait appel à des appartements loués à des bailleurs privés en milieu ordinaire.

Afin de préserver un minimum de capacité pour l'hébergement d'Urgence, nous rapatrions 20 places sur le site même du Foyer. Cela permettra en outre d'assurer une réelle protection des personnes qui y seront accueillies (des femmes victimes de violence).

Nous portons une demande d'augmentation de la capacité de la prestation CHRS de 7 places, notre capacité actuelle étant tout à fait insuffisante (nous aurons ainsi 32 places CHRS).

1 – 3 Les moyens financiers :

Le fonctionnement du Foyer pendant une année nécessite actuellement un financement de 900 000 € répartis comme suit :

- 600 000 € pour le CHRS(hébergement d'insertion) financement DDASS en dotation globale
- 125 000 € pour la veille sociale et l'hébergement d'urgence
 - Financement : 42 % DDASS
58% CAF (Aide au Logement Temporaire)
- 175 000 € pour les autres actions non pérennes :
 - accueil des mères isolées avec enfants de moins de 3 ans
 - lieu de soutien à la parentalité « Questions de famille ONDOAN »
 - service jeunes
 - centre d'écoute des violences conjugales – (financement Secrétariat Droit des Femmes)

La structure du budget enregistrant les charges de fonctionnement par nature se présente comme suit :

▪ charges du personnel :	68 %
▪ services extérieurs :	14 %
▪ achats :	7 %
▪ impôts et taxes :	6 %
▪ dotations d'amortissement :	1 %
▪ autres (frais exceptionnels , etc...) :	4 %