****

RAPPORT D’ACTIVITE

**2021**

FONDATION DE L’ARMEE DU SALUT

« La Maison Verte »

10-14 rue de la Maison verte - 78100 Saint Germain en Laye

- Tel : 01.39.21.85.18 -

maisonverte@armeedusalut.fr

**SOMMAIRE**

**I/ Présentation de la Fondation de l’Armée du Salut et de l’établissement………**4

1.Préambule……………………………………………………………………………………………………4

2.La Fondation de l’Armée du Salut ………………………………………………………………………...5

3.Description de l’établissement …………………………………………………………………………….6

3.1 Localisation

3.2 Habilitations, agréments

3.3 Capacité

3.4 Mission

3.5 Sources de financement

3.6 Organigramme

**II/ Activités…………………………………………………………………………………….**13

1.Population accueillie au 31 décembre …………………………………………………………………….13

1.1 Typologie

1.2 Analyse, évolution

2.Activité ………………………………………………………………………………………………………..16

2.1 Journées réalisées, taux d’occupation, …

2.2 Ecarts

3.Conditions d’accueil ………………………………………………………………………………………….20

3.1 Locaux

3.2 Les points saillants du fonctionnement du CHU et du CHRS

3.3 Le parcours résidentiel

4.Information et communication (en direction des personnes prises en charge) ……………………….27

4.1 Réunions

4.2 Autres dispositifs d’information

5.Evaluation …………………………………………………………………………………………………….28

5.1 Etat de réalisation des objectifs annuels

5.2 Etat d’avancement du plan d’actions issu de l’évaluation interne

5.3 Difficultés rencontrées

5.4 Evènements marquants

5.5 L’accompagnement spirituel

5.6 Valorisation des dons et le bénévolat

**III/ Ressources Humaines…………………………………………………………………….**36

1.Effectifs ………………………………………………………………………………………………………….36

1.1 Nombre

1.2 Répartition

1.3 Evolution

1.4 Diplômes

2.Mouvement de personnels…………………………………………………………………………………….37

2.1 Arrêts de travail

2.2 Congés

2.3 Départs, embauches

2.4 Difficultés rencontrées

3.Information et coordination : Réunions de travail et organisation ………………………………………..38

4.Formation continue …………………………………………………………………………………………….39

4.1 Nombre d’heures réalisées

4.2 Congés formation

4.3 Formation dispensée en partie par l’établissement

5.Représentation du Personnel, Œuvres sociales ……………………………………………………………40

6.Conditions de travail ……………………………………………………………………………………………40

6.1 Organisation

6.2 ARTT

6.3 Actions d’amélioration

**IV/ Résultats financiers……………………………………………………………………….**42

**V/ Conclusion, perspectives et objectifs pour l’année 2022……………………………**42

**VI/ Annexes……………………………………………………………………………………...**43

**I/ Présentation de la Fondation de l’Armée du Salut et de l’établissement**

**1.Préambule**

Cette année 2021 a été marquée à nouveau par la crise sanitaire.

Le PCA (Plan de Continuité d’Activité) a été remis à jour afin de l’adapter au contexte.

Cet environnement particulier n’a pas entrainé pour autant des incidents majeurs en interne et en externe.

L’occasion nous est donnée ici, de remercier à nouveau l’ensemble de l’équipe pour leur forte mobilisation dans l’accompagnement des personnes accueillies.

Je tiens aussi à remercier particulièrement la DDETS 78 (Direction Départementale de l’Emploi du Travail et des Solidarités) et la Mairie de Saint Germain en Laye pour les échanges positifs et constructifs sur des dossiers importants touchant le cadre de notre mission et sa pérennisation.

Plusieurs axes forts sont à retenir pour cette année :

* la présentation et validation du projet d’établissement par le comité de direction de la Fondation de l’Armée du Salut ;
* les réunions de travail avec la Mairie de Saint Germain en Laye avec pour objet la signature, par le Maire et notre Président, de la convention de mise à disposition temporaire (sur 12 ans) des deux bâtiments de la Maison Verte et, la poursuite des travaux de réhabilitation du Centre d’Hébergement d’Urgence par les équipes de la Mairie ;
* l’accord pour la signature d’une convention avec Cap Santé permettant d’accompagner au plus près nos usagers souffrants de problèmes psychologiques et d’addictions ;
* l’ouverture de 33 coffres-forts numériques pour les personnes que nous accompagnons. Conçu par l’associationReconnect (avec qui nous avons signé une convention). Cet outil numérique permet de numériser et de stocker en sécurité tous les documents et informations administratifs ;
* l’accompagnement par un consultant extérieur pour la mise en œuvre du CPOM (Contrat Pluriannuel d’Objectifs et de Moyens).

Enfin, aussi pour vous dire, que ce rapport d’activité a été remanié sur le fond et la forme, permettant ils nous semblent, de mieux traduire la réalité de nos actions et de rendre aussi plus lisible notre système concret de fonctionnement.

Abdallah EL ABDI

Directeur

**2.La Fondation de l’Armée du Salut**

## Origines et vocation

L’Armée du Salut a été fondée en 1865 par William Booth dans l’Angleterre industrielle du 19ème siècle.

Portée par une éthique chrétienne, sa vocation est de répondre aux besoins physiques, sociaux et spirituels des personnes en situation de détresse.

Elle est présente dans 132 pays sur les cinq continents. Elle accomplit une œuvre d’intérêt général dans les domaines de la santé (hôpitaux, dispensaires...), de l’enseignement, du social et intervient à tous les âges de la vie, de la naissance à la fin de la vie. L’Armée du Salut a pour vocation de restaurer la personne dans son corps, son humanité, ses droits fondamentaux et sa spiritualité.

Cherchant à répondre à tous les appels de détresse, William Booth (1829-1912) a parfaitement défini la manière dont il convient d’aborder la personne en souffrance :

* L’accueillir et l’écouter, la soutenir et la sécuriser en lui offrant un cadre structurant, permettant de faire le point, d’évoluer ;
* Agir sur les causes, tout en procurant une réponse immédiate à son désarroi, ce qui suppose, le cas échéant, la mise en œuvre d’une aide d’urgence et/ou d’un accompagnement sur un plus long terme.

## 

## L’Armée du Salut en France

## Une implantation progressive sur le territoire

Implantée en France depuis **1881**, l’Armée du Salut s’est impliquée auprès des personnes en difficulté, créant notamment les « foyers du soldat » au cours de la Première guerre mondiale.

Elle prend véritablement son essor entre les deux guerres avec la création des grandes institutions sociales à Paris et en province. **Reconnue d’utilité publique par le décret du 7 avril 1931,** elle ne cesse d’accroître son rayonnement dans les domaines sanitaire et social jusqu’en 1939.

**En 1994**, désireuse d’articuler avec une plus grande pertinence action sociale et spiritualité, l’Armée du Salut adopte de nouveaux statuts avec la volonté de s’adapter aux évolutions, aux nouveaux besoins et aux nouvelles populations :

* La Congrégation de l’Armée du Salut situe l’éthique chrétienne, le développement spirituel et la mission d’évangélisation. Elle assure en partie avec l’Association, la mission d’urgence et de prévention en amont du champ social.
* La gestion des établissements à caractère social et médico-social est assurée par l’Association des œuvres françaises de bienfaisance de l’Armée du Salut (AOFBAS)

## Du statut d’Association à celui de Fondation

A la suite du décret du **11 avril 2000**, la Fondation Armée du Salut se substitue à l’AOFBAS et elle est reconnue d’utilité publique. Si les valeurs et les missions de la nouvelle Fondation sont identiques à celles de l’Association, les moyens d’action sont plus étendus.

Par cette démarche, l’Armée du Salut affirme sa volonté d’ouverture à la société civile, aux différents environnements politiques, culturels, sociaux et humains. Elle considère que l’échange et le partenariat sont sources de vitalité, d’enrichissement.

**Une Fondation généraliste**

La Fondation gère des établissements et services positionnés dans des secteurs diversifiés. Ses établissements et services proposent une prestation de qualité en direction des usagers de l’action sociale et médico-sociale, dans les champs de la protection de l’enfance, du handicap, de la déficience, de la dépendance, du soutien, de l’accompagnement aux publics exclus, à la jeunesse, aux adultes handicapés, aux personnes âgées. Le Siège social de la Fondation travaille en lien étroit avec les établissements, apporte un pilotage et un soutien dans les domaines suivants :

- accompagnement des directeurs d’établissement ; représentation ; finances ; communication ; sécurité ; assurances ; immobilier ; ressources humaines ; qualité et gestion des risques ; systèmes d’information nouvelles technologies ; mutualisation des achats ; bénévolat ; accompagnement spirituel ; partenariat et ouverture sur l’extérieur. Chaque établissement est rattaché à une Direction de programmes de secteurs garante du respect des valeurs éthiques, professionnelles de la Fondation de l’Armée du Salut.

L’action de la Fondation, de ses responsables, de ses cadres, de ses techniciens, est portée par les idées fondatrices et les valeurs de l’Armée du Salut. Son action généraliste est fondée autour de trois missions : **« Secourir, Accompagner, Reconstruire ».**

La Fondation de l’Armée du Salut emploie 2700 salariés et totalise 5 000 bénévoles. Elle gère aujourd’hui 225 établissements et services en France. Les ressources de la Fondation se composent de subventions des organismes publics, de dons et legs, de produits des ventes ainsi que de redistributions perçues pour services rendus.

Animée par une forte volonté d’aller vers une efficience accrue, la Fondation de l’Armée du Salut poursuit « une démarche qualité » s’appuyant sur un référentiel. Elle a obtenu le 18 décembre 2018 le label IDEAS.

Elle développe un mode de gestion des personnels fondée sur le management participatif par objectif.

Riche de son histoire et de son expérience, portée par des valeurs fortes, l’Armée du Salut entend, au travers de la Fondation, poursuivre son engagement dans le domaine social et médico-social. Elle est animée d’une volonté de modernisation, articulant caritatif et professionnalisme, l’éthique de conviction et l’éthique de compétence. La Fondation de l’Armée du Salut est attentive aux évolutions des contextes politiques et sociaux. Elle travaille à la mise en œuvre de réponses innovantes aux problématiques nouvelles qui émergent dans le champ de l’action sociale.

**3.Description de l’établissement**

***Préambule :***

*L’établissement a commencé à fonctionner comme CHU (Centre d’Accueil d’Urgence) hivernal en 1990 et n’accueillait que des hommes isolés. La gestion était assurée par la municipalité qui avait procédé à d’importants travaux de rénovation avec pour objectif d’en faire un CHRS (Centre d’Hébergement et de Réinsertion sociale).*

*Confiée à l’Armée du Salut la Maison Verte est ouverte sous cette forme depuis 1993. A l’époque l’agrément était de 25 places. Il a évolué et est aujourd’hui de 46 places pour le Centre d’Hébergement et de Réinsertion Social en diffus, et 24 places pour le Centre d’Hébergement d’Urgence (20 places en collectif et 4 places en diffus). L’établissement reçoit des hommes et des femmes isolés, mais aussi des couples et des familles monoparentales.*

**3.1 Localisation**

Accès :

RER SAINT GERMAIN EN LAYE

Bus R1 jusqu’à l’arrêt Sous-préfecture de Saint-Germain-en-Laye

Une image contenant carte

Description générée automatiquement

**Coordonnées de l’établissement**

CHRS (Centre d’Hébergement et de Réinsertion Sociale) et CHU (Centre d’Hébergement d’Urgence)

La Maison Verte

10/14 rue de la Maison Verte

78100 SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

🕿 01.39.21.85.18

📪 [maisonverte@armeedusalut.fr](mailto:maisonverte@armeedusalut.fr)

Directeur : Abdallah EL ABDI

Cheffe de service : Brigitte DESORET DUFILLEUL

**Organisme gestionnaire :**

Fondation de l’Armée du Salut

60 rue des Frères Flavien

75976 PARIS cedex 20

**3.2 Habilitations, agréments**

**⮚ Habilitations**

Le 15 février 2016, nous avons reçu par arrêté les habilitations pour :

* L’ingénierie sociale, technique et financière pour les activités :
  + D’accompagnement social des personnes pour favoriser leur maintien dans le logement ;
  + La recherche de logements en vue de leur location à des personnes défavorisées ;
  + La participation aux réunions de la commission d’attribution HLM.
* L’intermédiation locative et gestion locative pour :
  + La location de logements et locaux à des fins de sous location et d’hébergement ;
  + La gestion de résidences sociales, maison relais…

**⮚ Agréments**

**🡪 C.H.U. et C.H.R.S.**

L’Arrêté Préfectoral n° A 93-709 en date du 27 juillet 1993 autorise la création d’un Centre d’Hébergement Urgence.

Article 1 : Est accordée à l’association « L’Armée du Salut », sise 76, Rue de Rome à PARIS (8ème) l’autorisation de créer un Centre d’Hébergement d’Urgence de 25 lits destiné à accueillir des familles ou des personnes isolées en difficulté, au 14 Rue de la Maison Verte à Saint-Germain-en-Laye (Yvelines).

Par arrêté n° 98-996 de la Direction Régionale Des Affaires Sanitaires et Sociales D’Ile-de-France et la Préfecture D’Ile-de-France il a été conclu ce qui suit : « Est abrogé l’article 2 de l’arrêté n° 97-549 du 17 février 1997 autorisant (article1er) le projet présenté par l’Association des Œuvres Françaises de Bienfaisance de l’Armée du Salut sise 60, rue des frères Flavien – 75976 PARIS CEDEX 20 – tendant à l’extension de 25 à 40 places du Centre d’Hébergement et de Réadaptation Sociale La Maison Verte (FINESS : 780 000 055) situé au 14, rue de la Maison Verte – 78100 SAINT GERMAIN EN LAYE – par rattachement du Centre d’Accueil d’Urgence de 15 places pour populations en difficulté (ouvert initialement pendant la période hivernale) situé au 10, rue de la Maison Verte – 78100 SAINT GERMAIN EN LAYE ; mais limitant à 25 places (article 2) l’habilitation à recevoir des bénéficiaires de l’aide sociale de l’Etat. »

**Note : Le renouvellement de la « convention d’occupation temporaire » pour 12 ans avec la Mairie de Saint-Germain-en-Laye est en cours de signature.**

Pour rappel :

Le préambule de la convention établit avec la Mairie de Saint-Germain-en-Laye indique : « La ville de SAINT-GERMAIN-EN-LAYE dispose dans le cadre d’un bail emphytéotique conclu pour une durée de 60 ans, d’un bâtiment à usage d’habitation dont le propriétaire est le Conseil Général des YVELINES… Par la présente convention, la ville s’engage à confier la gestion de ce Centre à l’Association « Armée du Salut » ».

**3.3 Capacité**

**Pour le CHU :**

La capacité d’accueil de 24 places se décline de la façon suivante :

*En collectif (20 places):*

⇒ 5 chambres (2 places) pour 10 hommes

⇒ 1 chambre (1 place) pour une femme

⇒ 1 chambre (3 places) pour 3 femmes

⇒ 3 chambres (2 places) pour 6 femmes

*En diffus (4 places) :*

⇒ 2 appartements (2x2 places ) de 50m2

**Pour le CHRS :**

Le dispositif permet d’accueillir 46 personnes dans les 16 appartements en diffus.

Elles vivent en chambres individuelles.

**3.4 Mission**

**Pour le CHU :**

Pour rappel le C.H.U. de la Maison Verte est agréé par l’arrêté n°A-93-709 de la Direction Régionale Des Affaires Sanitaires et Sociales D’Ile-de-France et la Préfecture D’Ile de France.

De plus, une convention a été signée avec la Mairie de Saint-Germain-en-Laye mettant à disposition les locaux à titre gratuit.

La loi du 28 juillet 1998 dite « loi d’orientation relative à la lutte contre les exclusion » prévoit :

⇒ un dispositif humanitaire

Il doit être d’accès immédiat, inconditionnel, voire anonyme si tel est le souhait de la personne.

Aucune barrière administrative (présentation de papiers, formalités ou règles d’admission) ne doit conduire à refuser le principe de l’obligation d’accueil.

⇒ un accompagnement social indispensable

« Le dispositif doit être conçu de telle sorte que toute personne qui y accède puisse bénéficier d’un accompagnement social si elle en exprime le désir ou en accepte l’offre », d’où :

→ nécessité de tout mettre en œuvre pour engager une démarche d’accompagnement social

→ permettre l’accès à des conditions d’accueil et d’hébergement stabilisantes

⇒ le SIAO (Services Intégrés de l’Accueil et de l’Orientation)

« Premier maillon dans la chaîne qui va de l’accueil d’urgence à la réinsertion sociale » (lettre de la Direction des Affaires Sociales du 30 mai 1997), le SIAO constitue le mode d’entrée principal dans le dispositif d’urgence et joue un rôle d’écoute, d’information et d’orientation vers les diverses structures d’hébergement d’urgence des Yvelines. Il est géré par une structure associative EQUALIS et fonctionne 24h/24.

Il réceptionne et centralise quotidiennement les informations sur la capacité d’accueil en urgence qu’il transmet ensuite aux professionnels.

**Pour le CHRS :**

Les C.H.R.S., dont les conditions de fonctionnement et de financement sont prévues par le décret de juillet 2001, assurent tout ou partie des missions définies dans la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions et la loi du 2 janvier 2002, en vue de faire accéder les personnes qu’elles prennent en charge, à l’autonomie sociale.

La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l’action sociale et médico-sociale, en réformant la loi n° 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales, transforme les règles d’organisation et de fonctionnement des établissements et services sociaux accueillant des familles.

L’art 185 du code de la famille est maintenant rédigé de la façon suivante :

*« bénéficient, sur leur demande de l’aide sociale pour être accueillies dans des centres d’hébergement et de réinsertion sociale publics ou privés les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d’insertion en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale ».*

Le décret C.H.R.S de juillet 2001 précise aussi, les modalités selon lesquelles les personnes accueillies participent à proportion de leurs ressources à leurs frais d’hébergement et d’entretien.

Pour rappel le C.H.R.S. de la Maison Verte a été est agréé par l’arrêté n°98-996 de la Direction Régionale Des Affaires Sanitaires et Sociales D’Ile-de-France et la Préfecture D’Ile de France.

**3.5 Sources de financement**

**Pour le CHU :**

Le financement du Centre d’Hébergement d’Urgence est conditionné par l’instruction d’une demande de subvention annuelle auprès de la DDETS (Direction Départementale, de l’Emploi du Travail et des Solidarités) du 78.

**Pour le CHRS :**

Le C.H.R.S. est financé par l’Etat. C’est la DDETS qui fixe la dotation globale sur présentation d’un budget prévisionnel.

Le C.H.R.S. peut mettre en place des actions spécifiques. Selon le public et la nature des actions, un financement complémentaire pourra être trouvé auprès de multiples financeurs :

⇒ Conseil Départemental

⇒ Fonds de Solidarité Logement (F.S.L.)

⇒ Fonds Européens

⇒ Direction Départementale de l’Equipement (D.D.E.)

⇒ Communes

⇒ Caisse d’Allocations Familiales pour les Aides au Logement

**3.6 Organigramme**

**Direction du programme inclusion**

M. GRIMALDI Yvan

M. JOSPIN Perrine

**Direction (1 ETP)**

M. Abdallah EL ABDI

**Cheffe de service (1 ETP)**

Mme Brigitte DESORET -DUFILLEUL

**Comptable du siège**

Mme Hassna HARABI

**Service administratif**

**Secrétaire**

**(1 ETP)**

Melle Mélissa GUERINONI

**Equipe sociale**

**Educatrice spécialisée (1 ETP) :**

Melle Kerwhine JEAN-GAY

**Assistante sociale (1 ETP) :**

Melle Sabrina CARBON

**Conseillère en Economie Sociale et Familiale (1 ETP) :**

Melle Marie LAVENANT

**Technicienne de l’intervention sociale et familiale (1 ETP) :**

Melle Océane FOY

**Conseil d’Administration**

**Directeur Général**

M. YAPOUDJAN Éric

\_\_\_\_ Liaisons hiérarchiques

 …… Liaisons fonctionnelles

**II/ Activités**

**1.Population accueillie au 31 décembre**

* 1. **Typologie**

**Le CHU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2020 | 2021 |
| **Répartition Hommes/Femmes des personnes accueillies** |  | |
| Femmes | 27 | 21 |
| Hommes | 24 | 24 |
| Enfants | 1 | 1 |
| **Nationalité des personnes accueillies** |  | |
| Française | 14 | 10 |
| Européenne | 6 | 5 |
| Hors Europe | 32 | 31 |
| **Situation (emploi/ressources) des personnes accueillies sur l'année** |  | |
| Emploi | 5 | 11 |
| Pôle emploi | 4 | 3 |
| RSA | 8 | 5 |
| Pension | 1 | 1 |
| AAH | 5 | 3 |
| Sans ressource | 28 | 22 |
| **Ages des personnes hébergées (cumul sur l'année)** |  | |
| Moins de trois ans | 1 | 1 |
| De 3 à 17 ans | 0 | 0 |
| De 18 à 24 ans | 9 | 6 |
| De 25 à 59 ans | 39 | 32 |
| De 60 ans et plus | 3 | 7 |

**Le CHRS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2020 | 2021 |
| **Répartition Hommes/Femmes des personnes accueillies** |  | |
| Femmes | 26 | 33 |
| Hommes | 44 | 28 |
| Enfants | 5 | 3 |
| **Nationalité des personnes accueillies** |  | |
| Française | 17 | 9 |
| Européenne | 10 | 2 |
| Hors Europe | 48 | 53 |
| **Situation (emploi/ressources) des personnes accueillies sur l'année** |  | |
| Emploi | 15 | 29 |
| Pôle emploi | 6 | 2 |
| RSA | 20 | 12 |
| Pension | 0 | 3 |
| AAH | 0 | 2 |
| Sans ressource | 33 | 16 |
| **Ages des personnes hébergées (cumul sur l'année)** |  | |
| Moins de trois ans | 1 | 0 |
| De 3 à 17 ans | 4 | 3 |
| De 18 à 24 ans | 22 | 13 |
| De 25 à 59 ans | 45 | 46 |
| De 60 ans et plus | 3 | 2 |

* 1. **Analyse, évolution**

***Note : Prise en compte de l’année 2020 et pas 2019 car nous n’avions pas arrêté les mêmes indicateurs chiffrés.***

**Le CHU**

Nous avons accueilli moins de personnes en 2021 (46) par rapport à 2020 (52).

Le nombre de sorties moins importantes explique cette diminution : 29 sorties en 2020 contre 21 sorties en 2021 (Cf chapitre 2 « activité »).

Typologiquement la population accueillie en 2021 est pratiquement semblable à celle de 2020. On note toutefois un nombre plus important de personnes avec un emploi en 2021 et plus de personnes sans ressources en 2020.

**Le CHRS**

Comme pour le CHU, nous avons accueilli moins de personnes en 2021 (64) par rapport à 2020 (75).

Le nombre de sorties aussi moins importantes explique cette diminution : 35 sorties en 2020 contre 30 sorties en 2021 (Cf chapitre 2 « activité »).

Nous avons aussi accueilli moins de personnes de nationalité française (-50%) et européenne (-80%) par rapport à 2020, ce qui explique le poids plus important des personnes accueillies hors Europe sur 2021. En dehors de cette observation, nous constatons une constante dans la typologie des personnes accueillies sur ces deux années.

**2.Activité**

**2.1 Journées réalisées, taux d’occupation,…**

**Le CHU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2020 | 2021 |
| **Journées réalisées** | 8 348 | 9 051 |
| **Le taux d'occupation** | 95,3% | 103,32% |
| **Nombre d'adultes hébergés (cumul sur l'année)** |  | |
| Dont adultes avec enfants | 1 | 1 |
| Dont adultes sans enfants | 49 | 44 |
| Nombre de couples | 1 | 0 |
| **Nombre de séjours des personnes sorties dans l'année** |  | |
| Inférieur à 8 jours | 1 | 0 |
| Entre 8 jours et 6 mois | 15 | 13 |
| Supérieur à 6 mois | 13 | 8 |
| **Durée moyenne de prise en charge en mois des personnes sorties dans l'année** | 5,8 | 7,7 |
| **Cumul des durées de séjours en mois au 31 décembre** | 8 | 13,2 |
|  |  |  |

* Nombre de ménage présents au 31/12 dont la DLS est inférieure à 8 jours : **0**
* Nombre de ménage présents au 31/12 dont la DLS est comprise entre 8 jours et 6 mois : **2**
* Nombre de ménage présents au 31/12 dont la DLS est comprise entre 6 mois et 12 mois : **1**
* Nombre de ménage présents au 31/12 dont la DLS est comprise entre 12 mois et 18 mois : **0**
* Nombre de ménage présents au 31/12 dont la DLS est comprise entre 18 mois et 24 mois : **0**
* Nombre de ménage présents au 31/12 dont la DLS est comprise entre 24 mois et 36 mois : **0**
* Nombre de ménage présents au 31/12 dont la DLS est comprise entre 36 mois et 48 mois : **2**
* Nombre de ménage présents au 31/12 dont la DLS est supérieure à 48 mois : **1**
* Nombre de refus d’une orientation par la structure pendant l’année / nombre d’orientations SIAO pendant l’année : **0**
* Nombre de refus d’une orientation par le ménage pendant l’année / Nombre d’orientations SIAO pendant l’année : **3**
* Nombre de ménages accompagnés (équivalent à un ménage : personne isolée ou famille) / nombre d’ETP intervenants sociaux et socio-éducatifs (diplômés ou non) au 31 décembre : **6**
* Nombre d’ETP intervenants sociaux et socio-éducatifs diplômés ou non) / nombre d’ETP intervenants sociaux et socio-éducatifs (diplômés ou non) au 31 décembre : **1**

|  |  |
| --- | --- |
| Diplôme d’État de moniteur éducateur (DEME) |  |
| Diplôme d’État de technicien de l’intervention sociale et familiale (DETISF) | **1** |
| Diplôme d’État de d’éducateur technique spécialisé (DEETS) |  |
| Diplôme d’État de d’éducateur de jeune enfants (DEEJE) |  |
| Diplôme d’État de d’éducateur spécialisé (DEES) | **1** |
| Diplôme d’État de d’éducateur d’assistant de service social (DEASS) | **1** |
| Diplôme d’État de conseiller en économie sociale et familiale (DECESF) | **1** |
| Certificat d’aptitude aux fonctions d’encadrement et de responsable d’unité d’intervention sociale (CAFERUIS) | **1** |

* Détail du nombre de sorties enregistrées sur l’année / nombre de places financées :

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de sorties vers un logement de droit commun (parc privé ou social) sur l’année / nombre de places financées sur l’année : | **1** |
| Nombre de sorties vers un logement adapté sur l’année/nombre de places financées sur l’année : | **0** |
| Nombre de sorties vers un autre dispositif d’hébergement sur l’année / nombre de places financées sur l’année : | **8** |
| Nombre de sorties sans solution sur l’année / nombre de places financées sur l’année : | **3** |
| Autres (amis : 7 ; décès : 2) : | **9** |
| Nombre de personnes disposant d’une demande de logement de logement social active au 31 décembre de l’année / nombre de personnes hébergées au 31 décembre : | **6** |

**Le CHRS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2020 | 2021 |
| **Journées réalisées** | 14 675 | 15 734 |
| **Le taux d'occupation** | 87,4 % | 93,71% |
| **Nombre d'adultes hébergés (cumul sur l'année)** |  | |
| Dont adultes avec enfants | 3 | 2 |
| Dont adultes sans enfants | 67 | 59 |
| Nombre de couples | 0 | 1 |
| **Nombre de séjours des personnes sorties dans l'année** |  | |
| Inférieur à 8 jours | 0 | 0 |
| Entre 8 jours et 6 mois | 13 | 4 |
| Supérieur à 6 mois | 22 | 16 |
| **Durée moyenne de prise en charge en mois des personnes sorties dans l'année** | 16 | 21,7 |
| **Cumul des durées de séjours en mois au 31 décembre** | 15 | 19,7 |
|  |  |  |

* Le nombre de ménages présents depuis plus de dix-huit mois : **13**
* Nombre de ménages présents depuis plus de 18 mois disposant d’une évaluation sociale active au SIAO : **8**
* Nombre de ménages présents depuis plus de 18 mois disposant d’une demande de logement social : **23**
* Nombre de ménages présents depuis plus de 4 ans : **4**
* Quelles sont les solutions envisagées ? Quels sont les freins identifiés, hormis la situation tendue de l’offre en IDF ?

|  |
| --- |
| ►Pas de régulation à la préfecture |
| ►Manque de ressource |

* Nombre de refus d’une orientation SIAO opérés par l’établissement sur le nombre d’orientations SIAO : **1**
* Nombre de refus d’une orientation SIAO par le ménage sur le nombre d’orientations SIAO : **2**
* Nombre d’accompagnements sociaux (= 1 ménage) confiés à chaque ETP socio-éducatif de la structure : (pour le calculer : nombre de ménages accompagnés (équivalent à un ménage : personne isolée ou famille) / nombre d’ETP intervenants sociaux et socio-éducatifs (diplômés ou non) au 31 décembre 2021) : **11,5**
* Nombre de d’ETP intervenants socio-éducatifs diplômés d’État ? (Pour le calculer = nombre d’ETP intervenants sociaux et socio-éducatifs diplômés / nombre d’intervenants sociaux et socio-éducatifs (diplômés ou non au 31 décembre 2021) : **1**
* Nombre de sorties vers un logement de droit commun (parc privé ou social) : **5**
* Nombre de sorties vers un autre dispositif d’hébergement : **1**
* Nombre de sorties vers un logement adapté : **7**
* Nombre de sorties sans solution (ou inconnu) : **1**
* Autres  (hôpital :1 ; décès : 2 ; amis :3) : **5**
* Nombre de places financées sur l’année : **46**
* Nombre de personnes présentes en structure au 31 décembre disposant d’une demande de logement social active : **23**

**2.2 Ecarts**

***Note : Prise en compte de l’année 2020 et pas 2019 car nous n’avions pas arrêté les mêmes indicateurs chiffrés.***

**Le CHU**

Les écarts les plus significatifs sont :

**Le taux d’occupation** : il passe de 95,3% en 2020 à 103,32% en 2021. La place supplémentaire dédiée à la Mairie de Saint Germain en Laye explique ce résultat. Celle-ci a été occupée pratiquement tout au long de l’année. Elle est réservée aux personnes vulnérables à la rue.

**Le nombre de séjours des personnes sorties dans l’année** : diminution importante par rapport à 2020, à la fois sur la tanche inférieure à 6 mois est supérieure à 6 mois. Cette diminution du séjour des personnes sorties peut-être questionnée si on la compare à l’item « Cumul des durées de séjours au 31 décembre » qui est plus important en 2021 par rapport à 2020.

Le public sans papiers explique le cumul important des durées de séjours. Ce dernier ne doit pas être comparé au nombre des sorties, correspondant à des personnes à jour au niveau administratif qui ont été pour 2021 plus enclin à des perspectives d’insertion.

**Le CHRS**

Les écarts les plus significatifs sont :

**Le taux d’occupation** : il passe de 87,4% en 2020 à 93,71% en 2021. Cette différence importante s’explique avant tout par le taux d’occupation faible en 2020 qui pour rappel se justifiait pour deux raisons :

* travaux important (plusieurs semaines) sur un logement insalubre de trois places (présence de parasites) ;
* pas d’orientation adaptées à la configuration du pavillon pendant plusieurs semaines (couple +4 enfants).

**Le nombre de séjours des personnes sorties dans l’année** : comme pour le CHU, on constate une diminution importante par rapport à 2020, à la fois sur la tranche inférieure à 6 mois est supérieure à 6 mois avec en parallèle une durée de prise de séjour plus importante sur 2021.

L’explication relevée pour le CHU est transposable aussi ici pour le dispositif CHRS.

**3.Conditions d’accueil**

**3.1 Locaux**

Les locaux de la Maison Verte sont situés au 10-12 rue de la Maison Verte à St Germain en Laye. On y trouve des bureaux pour l’ensemble des salariés et des pièces communes (cuisine, laverie, salles d’accueil et de réunion et des réserves). Les résidents hébergés dans les appartements diffus viennent dans les locaux pour des rendez-vous éducatifs, mais aussi pour les activités collectives proposées par l’établissement.

Le bâtiment du 14 rue de la Maison Verte, un CHU collectif est ouvert toute l’année. Sa capacité est de 20 places. Ces dernières sont passées du dispositif hivernal au dispositif d’urgence pérennisé le 1er mai 2019. Ce bâtiment est composé aux 1er et 2nd étages de 10 chambres collectives, où les sanitaires sont en commun. Au rez-de-chaussée, on y trouve un office, un réfectoire, une salle de télévision et 2 bureaux.

4 autres places en diffus (venant se compatibiliser au 20 places) ont été pérennisées le 3 décembre 2020. Initialement, elles ont été ouvertes dans le cadre de la période hivernale à partir du 15 mars 2020 sur la commune de Marly le Roi (78).

Les deux appartements dédiés pour ces places nous permettent d’accueillir des hommes seuls, des couples ou des femmes avec un enfant.

**Les appartements du CHRS** : Après plusieurs années de redéploiement des places collectives vers les appartements, nous avons toutes nos places d’hébergement agréées en diffus. Les appartements de type T3 à T5 se situent sur les communes de : Houilles, Chatou, Le Pecq, St Germain en Laye, Achères, Poissy, Carrières sous Poissy, Chanteloup les vignes, Juziers.

Dans les appartements, les résidents partagent les pièces communes (cuisine, séjour, salle de bain) et ont chacun une chambre individuelle.

***Travaux d’amélioration engagés* en 2021 :**

**Sur le CHU collectif, par la Mairie de Saint Germain en Laye :**

* réhabilitation complète de deux SDB ;
* enduit de lissage, papier peint et peinture dans les couloirs au RDC,1er, et 2ème étage ainsi que sur l’ensemble des chambres. Le choix de la peinture a été arrêté par les personnes accueillies sur proposition d’un nuancier.

**Sur les appartements en diffus :**

* plomberie, nettoyage en profondeur, enduit, peinture portant sur environ la moitié du parc.

**Dans les bureaux (au 10-12 rue de la Maison Verte) :**

* Pose d’un lino uniforme en lieu et place d’un revêtement dégradé (datant de 1994) dans tous les bureaux et peinture de rafraîchissement.

**3.2 Les points saillants du fonctionnement du CHU et du CHRS**

**Le CHU**

Le petit déjeuner est servi de 5 h à 9 h, le repas du midi à partir de 12h et le dîner à 19 h 30.

La permanence d’accueil téléphonique du SIAO gérée par l’association EQUALIS 24 h/24 permet de bien gérer les entrées sur les places vacantes.

# ⇒ Procédure d’admission

Nous nous conformons à la circulaire ministérielle n°5878/SG du 18 juillet 2016 qui rappelle les objectifs et conditions de mise en place du premier accueil inconditionnel des personnes s’inscrivant dans le cadre des schémas d’accessibilité des services au public, confiés aux conseils départementaux par la loi NOTRe.

En général, les places sont nominativement attribuées via le SIAO qui se charge d’en informer les personnes concernées.

Il n’y a donc pas de procédure d’admission proprement dite qui conditionne l’entrée de la personne dans notre structure, en-dehors de la transmission du contrat de séjour, du livret d’accueil, du règlement de fonctionnement et la charte de l’usager.

Cette réponse à l’urgence se traduit aussi par la disponibilité de notre équipe à accueillir les personnes 24h/24.

L‘usager doit être au centre des politiques sociales tel que le rappelle le Référentiel Qualité de notre Fondation.

C’est pourquoi, même si nous souffrons d’une organisation toujours à flux tendu, dans le cadre de l’urgence, nous essayons d’adapter le plus possible nos réponses aux besoins sur les places en collectif ou en diffus.

# ⇒ Critères de refus

**→** L’accueil des handicapés moteurs

Les chambres étant situées à l’étage, il est impossible techniquement et humainement d’accueillir pour l’instant ce type de population.

⇒ L’accompagnement social

Il vise en priorité à évaluer la situation sociale des personnes, à restaurer les droits sociaux : AME (Aide Médicale Etat), complémentaire santé solidaire, RSA, MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) …, et à proposer des orientations adaptées.

⇒ Rendre la réponse lisible et différencier les lieux

Il est nécessaire de séparer, de différencier notre réponse en matière d’hébergement d’urgence et d’hébergement d’insertion afin de clarifier nos pratiques.

⇒ Créer une équipe

Les faits d’urgence sont divers, multiples, difficiles, frustrants et angoissants. Pour y répondre le travailleur social doit faire appel constamment à ses capacités d’adaptation, à son potentiel créatif quant à la recherche de solutions. Il est donc nécessaire que le professionnel qui s’engage dans ce travail, soit volontaire et soit intégré à une équipe. La construction d’équipe permet de bénéficier d’un soutien technique et d’échanges.

⇒ Créer un réseau

Face à la diversité des demandes, la réponse à l’urgence demande au travailleur social de faire appel aux partenaires tant en amont qu’en aval. Pour faciliter la cohérence du dispositif, les professionnels de l’urgence doivent s’organiser en réseau pour favoriser les réponses complémentaires, les échanges de connaissance et la coordination avec les autres acteurs sociaux.

⇒ Maintenir et développer des critères de compétences professionnelles

→ Technicité : savoir écouter, maîtriser son entretien, appréhender l’analyse des faits, avoir une capacité de synthèse vis à vis de l’usager et de l’équipe.

→ Connaissance : la psychologie des personnes, les bases juridiques, les rouages administratifs, la législation sociale.

→ Le travail en équipe : affiner l’évaluation en s’appuyant sur l’équipe, assurer une continuité de la permanence, bénéficier d’une aide technique (échanges, réunions).

**Le CHRS**

Le centre est ouvert toute l’année 24 h/24.

L’hébergement d’insertion ne peut s’envisager seul. Il doit mettre en synergie l’ensemble des réponses sociales.

L’hébergement d’insertion vise à réinsérer des adultes et familles en difficulté sociale en construisant un projet avec eux ; il suppose que des actions soient entreprises pour permettre à la personne accueillie de retrouver une autonomie. Ces actions peuvent avoir pour objet la situation administrative de la personne, l’emploi, le logement, la santé, les ressources, …

⇒ **Procédure d’admission**

Les admissions sont effectuées conformément au cadre législatif.

Dès réception de la proposition du SIAO, la personne est contactée pour un rendez-vous avec travailleur social et la cheffe de service pour présenter la structure et expliquer les missions du CHRS.

Le résident s’engage à rappeler le lendemain pour confirmer son accord pour l’hébergement, une date d’entrée dans les lieux lui est alors communiquée. En général, il faut un minimum de 24h entre la vacance de la place et l’admission de la personne.

Un contrat de séjour de 4 mois est signé pour permettre au résident de construire son projet avec le réfèrent éducatif. Un projet individualisé sera élaboré lors du renouvellement.

Par ailleurs, en accord avec les valeurs de la Fondation de l’Armée du Salut, nous pouvons accueillir des personnes en situation de grande errance qui se présentent directement à l’accueil de nos locaux. Aussi, après une évaluation et un contact avec le SIAO, nous mettons en place un accompagnement adapté à ces personnes.

La localisation du logement, l’accessibilité en termes de transport et les difficultés entre des colocataires sont des paramètres importants à prendre en compte dans le processus d’admission.

Selon l’évolution sociale du résident, nous pouvons aussi faire des changements de logement, en interne, pour faciliter un accès à l’emploi par exemple.

⇒ **Critères de refus**

→ La sécurité du centre ne peut être garantie

Si pendant l’entretien de préadmission, nous relevons une attitude comportementale de nature à inciter la haine et la violence ne permettant pas de garantir la sécurité des résidents et du personnel, la candidature est rejetée.

⇒ **L’accueil**

C’est un état d’esprit. La valeur d’accueil est un ancrage de la politique générale de la Fondation.

La disponibilité du travailleur social à l’arrivée doit permettre au résidant de se sentir accueilli. Le cadre dans lequel il évoluera doit rapidement lui être présenté.

L’accueil comprend l’admission et l’installation du résident dans le logement.

**⇒ Le contrat de séjour et le projet personnalisé**

Si effectivement notre objectif est de pratiquer une relation d'aide qui vise à la resocialisation de chaque résidant, il nous faut utiliser un outil qui le responsabilise et fasse apparaître des notions de droits et devoirs. Partant du postulat que le public d'un C.H.R.S. ne doit pas être considéré comme assisté mais acteur de sa vie, le suivi individualisé est contractualisé de la façon suivante ; signé par l'usager et la direction le projet individuel fixe un objectif principal ainsi que des objectifs opérationnels pour y parvenir. Au fur et à mesure de la réalisation des actions et de leurs évolutions, ce document est réactualisé.

⇒ Restaurer et restructurer la personne

Les personnes en situation d’exclusion sont marquées par l’isolement, l’échec, la rupture, la dévalorisation.

Un travail :

→ de réparation : réponse aux besoins vitaux, accueil, reconnaissance, écoute

→ de restauration : permettre de maîtriser son histoire, se resituer suite à un passé difficile, retrouver son identité, sa propre estime, retrouver le droit au plaisir

→ de restructuration : recréer des relations sociales, retrouver la considération, sortir du sentiment d’échec, se prendre en charge, devenir acteur

Ce travail sera favorisé à chaque fois que cela sera possible.

L’équipe devra être attentive entre ce qui relève d’une prise en charge sociale et ce qui relève d’une prise en charge extérieure (psychologie et/ou physiologie).

L’intervention partagée devient alors une nécessité dans le cadre d’une prise en charge globale de la personne, seule réponse appropriée.

⇒ Rendre l’usager acteur

Rendre l’usager acteur passe par l’obligation de lui redonner la parole en créant des espaces propices ; à savoir les groupes de parole mis en place.

⇒ Actions en faveur de l’insertion

→ La santé

La population des C.H.R.S. présente fréquemment un état de santé fragile.

La prise en compte de la santé doit s’orienter vers deux axes et ceci dans le souci d’entrer totalement dans le droit commun :

• l’accès aux droits sociaux

Ouverture de la complémentaire santé solidaire. Chaque fois que cela sera possible une couverture sociale complémentaire sera recherchée.

• l’accès aux soins

Le problème de l’accès aux soins n’a pas qu’un aspect financier. Il comporte aussi une dimension psychologique et culturelle. Des populations marginalisées ont cessé de porter intérêt à leur propre corps et leur santé. Il est donc de notre mission de faciliter l’accès aux soins en continuant à maintenir voir développer un réseau de partenaires autour de la santé qui soit susceptible de venir faire des interventions à la demande.

→ Les ressources

Toute action en faveur de l’insertion des personnes hébergées est assujettie à leurs moyens d’existence. Certains résidents sont sans ressource à leur arrivée en C.H.R.S. L’un des objectifs prioritaires est donc de leur permettre de retrouver leurs droits (Pôle emploi, CAF…).

L’équipe travaille aussi avec les résidents sur la gestion de leur budget. Beaucoup doivent apprendre à vivre avec des ressources très faibles, en privilégiant certains postes de dépenses, notamment la participation financière à l’hébergement et en faisant des économies pour préparer leur sortie.

En effet pendant leur séjour, ils versent une participation financière proportionnelle à leurs ressources, en contrepartie de l’hébergement, des repas, et des prestations en matière d’accompagnement. Cette contribution est un moyen pour les personnes de ne pas se retrouver en situation d’assistance. Elle leur permet de garder le sens des réalités et des contraintes de la vie quotidienne et donc de les responsabiliser.

→ L’emploi

Nous proposons des interventions adaptées quand c’est possible avec l’opérateur Pôle emploi de Saint-Germain-en-Laye.

Exemple l’A.S.I. (Accompagnement Sociale Individualisé) permet l’intervention d’une psychologue du travail avec une approche plus globale de la problématique emploi.

En ce qui concerne les jeunes de moins de 26 ans, nous travaillons essentiellement avec la Mission Locale.

Sur cette question d’emploi, le principal problème rencontré est la précarisation des offres (postes en CDD, temps partiel, intérim,…) permettant difficilement une stabilisation des personnes avec le risque de développement de la catégorie dit des « travailleurs pauvres ».

→ Le logement

L’orientation vers le logement est réalisée en fonction de la situation de chaque personne accueillie.

Elle est conditionnée par les ressources, l’âge, le degré d’autonomie, la capacité de gestion du budget.

Chaque résident pourra systématiquement effectuer un DLS (Dossier de Logement Social). Les personnes accueillies seront accompagnées dans leurs recherches vers un FJT (Foyer Jeunes Travailleurs), une résidence sociale, ou un logement social…

**3.3 Le parcours résidentiel**

La base du travail social avec la personne accueillie, s’établit aussi sur un processus d’insertion basé sur une offre de prestations variées et complémentaires capables de fournir une réponse adaptée à chaque situation.

L’objectif est de pouvoir améliorer le parcours résidentiel des publics avec le souci de veiller :

⇒ à une meilleure connaissance de l’offre et de la demande

⇒ à une fluidité en termes de capacité des entrées et des sorties du public

⇒ à replacer l’usager au centre de toute réponse ce qui implique un accompagnement et un suivi effectué par des professionnels travaillant en équipe et une évolution des pratiques professionnelles: travail en réseaux, formation, qualification,

sans oublier qu’il faut pour être efficient, une volonté politique (Etat, collectivités territoriales).

A chaque étape correspond un service qui participe à ce parcours résidentiel.

Du C.H.U. au C.H.R.S. d’urgence ou d’insertion c’est un réel parcours d’insertion qui est mis en place par un même établissement.

En lien avec le SIAO ce parcours peut aussi exceptionnellement prendre un chemin opposé, du CHRS vers le CHU car l’usager n’a pas la capacité de vivre en petit collectif, conduisant souvent dans ce contexte, à un mal-être et/ou de la violence.

Notre priorité pour autant reste toujours le maintien des personnes sur le dispositif des places en diffus.

Ce dispositif que l’on nomme « aller vers » est par nature un enjeu important car il s’inscrit dans l’évolution des dispositifs d’hébergement qui visent à être au plus près de la réalité du quotidien des personnes accueillies.

Dans ce « aller vers », nous nous efforçons d’intégrer deux dimensions qui nous semblent incontournables :

→ se déplacer le plus souvent possible dans les logements des usagers, sur leur territoire, dans leur espace de socialisation.

→ rencontrer l’autre autrement que dans une relation institutionnelle classique et d’inventer au cas par cas des façons d’entrer en lien pour faire tomber « les barrières » tout en maintenant une distance suffisante.

« Aller vers » a conduit à partager un diagnostic, en associant la personne concernée, et son entourage.

« Aller vers », enfin, permet aux professionnels, nous semble-t-il, de se déshabiller de leurs certitudes, de leurs savoirs constitués à priori, de leur posture d’expert pour partir à la rencontre de l’autre dans ses difficultés et parfois même dans ses souffrances.

**4.Information et communication (en direction des personnes prises en charge)**

**4.1 Réunions**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NATURE | PARTICIPANTS | CONTENU | FREQUENCE |
|  |  |  |  |
| Groupes de parole | - résidents  - salariés | Pas d’ordre du jour, la parole est libre. | 1 fois / semaine. Repas en commun. |
|  | - directeur et/ou CDE |  |  |
|  | - coordinateur de l’accompagnement spirituel |  |  |
|  |  |  |  |

Note : en raison de la crise sanitaire très peu de réunions et sorties ont eu lieu, exceptées :

* 5 réunions dans le cadre de l’évaluation interne (thématique inscrite dans le projet d’établissement) ;
* 2 réunions festifs au moment du jour de l’an et de Noël (distribution de cadeaux)  ;
* 5 sorties en extérieures (Eurodisney, le cour d’eau à Saint-Rémi-les-Chevreuse , la mer à Deauville, les bases de loisirs à Saint-Quentin en Yvelines et à Verneuil sur seine.)

Une image contenant table, intérieur, mur, table de salle à manger

Description générée automatiquement

**4.2 Autres dispositifs**

Les événements importants qui se déroulent dans la journée concernant les résidents (ainsi que toutes les informations institutionnelles) sont retranscrites dans un cahier de liaison. Ce dernier permet également le passage des consignes.

La communication s’inscrit aussi sur d’autres supports (rapports d’activité, plaquettes présentant les activités des services, courriers) qui sont à disposition dans le bureau de la secrétaire où se situe l’ensemble des boîtes à lettre des résidents.

Création d’un livret « je deviens locataire » (remis à la sortie des résidents) avec des recommandations concernant l’assurance d’habitation, le dépôt de garantie, les travaux dans le logement etc.

Affichage régulier sur les deux bâtiments, des recommandations sanitaires de la DDTES du 78 (voir en annexe le logigramme – coronavirus) et, concernant le siège de la Fondation, les campagnes de sensibilisation qui visent le public vulnérable que nous accompagnons.

**5.Evaluation**

**5.1 Etat de réalisation des objectifs annuels**

Voir annexes.

**5.2 Etat d’avancement du plan d’actions issu de l’évaluation interne**

Le lancement de la démarche effectif de l’évaluation interne a démarré le 10 novembre 2020 dans nos locaux, avec la présence de plusieurs acteurs (Mairie, résidents et salariés).

Le plan d’actions qui en découle, construit à partir des sept référentiels de l’ANESM (l’Agence Nationale de l’Evaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux) s’inscrit sur la période 2022-2024. (Voir annexes).

**5.3 Difficultés rencontrées**

En ce qui concerne les objectifs annuels, malgré la crise sanitaire l’ensemble des actions ont été réalisées. Pour autant, le protocole des gestes barrières a été un frein dans la mise en place de réunions inter dispositifs (CHU/CHRS) sur notre site.

Pour ce qui est du plan d’actions issu de l’évaluation interne, il démarre à partir de 2022. On peut pointer un point de vigilance pour cette année n+1 au sujet du renouvellement important de l’équipe éducative : il faudra accompagner les nouveaux salariés dans l’appropriation du plan d’actions et de l’évaluation interne.

**5.4 Evènements marquants**

**►Ouverture de coffres forts numériques**

Le Lundi 15 février 2021, l’ensemble des professionnels ont été formés à l’utilisation du **coffre-fort numérique** conçu par l’association **Reconnect**. Cet outil numérique permet de numériser et de stocker en sécurité tous les documents et informations administratifs et personnels des personnes accompagnées.



*Photo prise le 15 février 2021 lors de la formation dispensée par un membre de l’équipe Reconnect aux professionnels.*

Ce coffre-fort numérique est un **outil facilitateur** pour les usagers comme pour les professionnels.



En effet, pour les usagers rien de plus simple ! Une fois le coffre-fort numérique créé par le professionnel qui l’accompagne, le bénéficiaire voit l’intégralité de ses documents administratifs et personnels être mis en sécurité sur ce **« cloud solidaire ».**

Selon son degré d’autonomie, ce dernier peut scanner et stocker tous ses documents sur cette plateforme sécurisée à travers une application mobile gratuite et disponible dans plus de 6 langues. Cet outil a ainsi pour vocation de répondre à la problématique de la perte des documents, qui entraine ainsi souvent le non-accès aux droits des personnes en grande précarité.

Du côté professionnel, ce coffre-fort est **un espace numérique partagé privilégié** avec les usagers. En effet, les travailleurs sociaux ont, sur autorisation du bénéficiaire, accès à une partie de ses documents administratifs. Cela offre un gain de temps considérable pour les professionnels, car les documents étant numérisés et stockés en sécurité, ces derniers ne peuvent plus être perdus et ne nécessitent donc plus d’être refaits. L’équipe a aussi la possibilité de prévoir des rappels à envoyer au bénéficiaire pour que celui-ci n’oublie pas ses rendez-vous importants (Caf, Pôle Emploi, médecin…). Enfin, il est possible d’y garder une copie sécurisée des contacts importants du bénéficiaire (médecin, assistante sociale, famille) ainsi que ses mots de passe, éléments essentiels pour un accès à ses droits facilité.  
  
Dans une volonté de sensibiliser les professionnels sur les problématiques d’inclusion numérique, que la pandémie n’a cessé de mettre au jour comme enjeu majeur des dernières années, une attestation de formation a été délivrée par l’équipe Reconnect à l’issue de la formation.

D’un point de vue général, l’utilisation du coffre-fort numérique par la Maison Verte s’inscrit dans une démarche de lutte contre le non-accès aux droits par l’inclusion numérique.

Au 31/12/2021 nous avons comptabilisé 33 ouvertures de coffres forts numériques.

**►Conventions en cours de signature**

**Mairie**

Le renouvellement de la convention d’occupation temporaire pour une durée de 12 ans entre la Mairie de Saint germain en Laye et la Fondation de l’Armée du Salut est en cours de signature.

La dernière convention signée le 12 novembre 2009 sur la même durée est arrivée à échéance le 11 novembre 2021.

**Cap Santé**

Le pôle « prévention, accompagnement psychologique et orientation » du service Cap Santé a pour mission de proposer aux personnes accueillies dans les structures d’hébergement et en souffrance psychique des permanences infirmières et des entretiens individuels d’évaluation et d’orientation.

Dans le cadre d’une convention cadre en cours de signature, une infirmière de Cap Santé interviendra dans les locaux de la Maison Verte pour y assurer des permanences et des entretiens d’évaluation de la santé des résidents (somatique, addictions, stress post-traumatique…) et leurs orientations.

Des réunions d’analyse de situations avec les professionnels de la Maison Verte sont également prévues avec un psychologue de Cap Santé.

**►Présentation et validation du projet d’établissement**

Le 3 novembre 2021 le projet d’établissement a été présenté est validé par le comité de direction de la Fondation de l’Armée du Salut.

Ce projet d’établissement est une déclinaison du projet de la Fondation de l’Armée du Salut. Il s’inscrit dans une vision humaniste et sociale, insufflée par William Booth (cofondateur de l’Armée du Salut).

La participation des personnes accueillies ainsi que nos partenaires (dans le cadre du comité de pilotage mis en place ou lors de réunions externes) a permis de mettre à plat dans le cadre de l’évaluation interne, nos moyens mis en œuvre dans l’application des bonnes pratiques professionnelles, avec pour finalité, la construction d’un plan d’actions permettant d’améliorer l’accompagnement mis en place.

► **Accompagnement dans la mise en œuvre du CPOM (Contrat Pluriannuel d’Objectifs et de Moyens).**

Le consultant Stéphane CARON a été mandaté par la fondation avec pour mission :  l’accompagnement à l’adaptation des CHRS d’Ile-de-France aux priorités nationales et territoriales déclinées dans le CPOM et aux critères de la réforme des évaluations de qualité.

Des réflexions ont eu lieu avec l’ensemble des directeurs et les professionnels des fonctions support notamment les finances.

L’ensemble des diagnostics ont été réalisés.

Des réunions d’informations et de concertations se sont déroulées en présence des chefs de service et des travailleurs sociaux.

La signature définitive du CPOM est prévue au mieux pour le 1er janvier 2023.

**5.5 L’accompagnement spirituel**

La Fondation de l’Armée du Salut œuvre pour la restauration de la personne dans son intégralité, pour son épanouissement complet. Elle s’efforce de le faire dans le respect des personnes et par une qualité de service offerte à chacun des résidents de ses établissements.

Elle a choisi de prendre en compte l’ensemble des besoins de la personne, y compris ses besoins et ses demandes d’ordre spirituel.

Elle propose donc des temps de présence, d’écoute et d’échange dans la plupart de ses établissements.

En ce qui concerne notre établissement : « La Maison Verte », un accompagnant spirituel, membre de la Congrégation de l’Armée du Salut, vient depuis quelques années déjà, deux fois par mois, le lundi de 17 h 30 à 20 h 00, en accord avec la direction, pour une permanence d’écoute et de dialogue sur des questions posées par la vie.

Cet espace a vocation à apporter, dans le respect des convictions de chaque personne, des éléments de réflexion, de connaissance et d’approfondissement autour d’une recherche de sens sur les événements qui surgissent dans la vie, et d’accomplissement de soi. Aussi, permet-il de rompre l’isolement afin d’entrevoir l’avenir avec sérénité et espoir.

L’accompagnant spirituel peut aussi écouter les salariés car ceux-ci, dans l’accomplissement de leur mission d’accompagnement social, ont besoin de se renseigner sur certains rituels ou attitudes qu’ils observent, voire sur des questionnements existentiels voire théologiques de la part des personnes accueillies…

Quelques chiffres :

Au cours de cette année 2021, perturbée encore par le COVID-19, nous avons dénombré :

* 43 entretiens individuels et/ou en couple, à la Permanence même ou par téléphone ;
* 15 permanences d’écoute et d’accompagnement spirituel assurées
* 41 heures…
* 2 Moments de Recueillement et d’Hommage à des résidents qui nous ont quitté avec 20 participants (salariés et des résidents)..

Au cours de toutes ces rencontres, des thématiques diverses et variées sont abordées, apportant des échanges philosophiques et spirituels fructueux, tant pour la personne écoutée que pour l’écoutant.

Par exemples : Le besoin de donner sens à sa vie en retrouvant un travail, et séparation d’avec son conjoint, culpabilité, peur du lendemain, aide à la prise de décisions, renseignements sur certaines théologies de certaines confessions religieuses, solitude, pourquoi la souffrance?, réconfort et apaisement dans la maladie et le deuil, ainsi que divers soucis de la vie quotidienne, demande de soutien dans la prière et reconnaissance pour un travail retrouvé ainsi que pour un relogement, sans oublier une réconciliation d’avec des proches…

Pour l’exercice 2022, j’espère que cet espace d’écoute, complémentaire à l’écoute sociale, continuera à répondre aux besoins existentiels et spirituels des personnes accueillies.

Nous tenons à remercier toute l’équipe de salariés de la « Maison Verte » pour toute chose accomplie (accueil chaleureux accordé au Major Bernard Fournel, ‘que j’ai l’honneur de succéder, votre proposition d’une boisson chaude, mise à disposition d’un bureau…) afin que cette offre d’écoute continue à avoir tout son sens et participe à la prise en charge globale des résidents et de leurs proches.

En somme, l’accompagnement spirituel permet de prendre en compte cette aspiration, c’est-à-dire l’expression d’un besoin brûlant parfois d’être écouté, entendu, d’échanger avec quelqu’un dédié à cet effet. Sollicité sur tel aspect de sa vie spirituelle, sur ses croyances, ses expériences, ses choix éthiques, l’accompagnant spirituel ne se soustrait pas aux questions : un « je » sollicite un « tu ». Un fructueux travail de différenciation et d’apprentissage de l’altérité se vit au fil des entretiens…

Oui, *« L’homme a besoin pour subsister spirituellement non seulement d’avoir des gens autour de lui, mais encore de se trouver en relations plus étroites, en communauté véritable avec certains d’entre eux. Les rencontres représentent autant d’appels à être, d’excitations à soi-même qui arrachent la vie personnelle à l’endormissement ou à l’asphyxie d’une expérience fermée sur elle-même… » (*Georges GUSDORF, in « *Traité de l’existence morale*)

**Fait à Paris, le 31 janvier 2022,**

**Major NGIMBI Jean-Claude,**

**Directeur de la Coordination de l’Accompagnement spirituel**

**Fondation de l’Armée du Salut- Siège**

**5.6 Valorisation des dons et le bénévolat**

►**Dons**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NATURE DU DON**  **OÙ**  **DES PRESTATIONS**  **DE SERVICE**  **FOURNIES** | **DONS EN €** | **PRIX DU MARCHE**  **EN €** | **VALORISATION**  **EN €** |
| Lot de 1280 paquets  De 42 lingettes biodégradable antibactérienne ST MARC | 0 € | 3 008 € | 3 008 € |
| 24 paquets de 10 serviettes en papier | 0 € | 24.00 € | 24.00 € |
| Lot de 481 produits de beauté et de bien-être pour femme | 126.00 € | 5 658.65 € | 5 532.65 € |
| **TOTAL :**  **8 564.65 €** |

►**Le bénévolat**

Une bénévole dispense des cours de français aux résidents des deux dispositifs (CHU et CHRS), du lundi au vendredi à raison de 3h/jour.

Un bureau est dédié à cette activité.

15 personnes sur l’année ont été inscrits avec en moyenne 3h de cours/semaine/personne. La moitié du temps a été consacrée à l’apprentissage de la lecture et pour l’autre moitié à l’expression écrite.

Parmi les 15, une personne était présente pratiquement tous les jours de la semaine.

Les difficultés rencontrées : absence sans prévenir et donc nécessité quand cela est répétitif de remonter l’information à la référente afin de faire le point avec la bénévole et le résident sur la question de la motivation et de l’engagement.

Le côté positif : les personnes assidues se sont pleinement investies.

La bénévole s’est réunie une fois par mois avec la cheffe d’équipe et l’ensemble des travailleurs sociaux pour faire le point sur l’état d’avancement de l’apprentissage du français.

Les changements d’emploi du temps sont évoqués aussi, afin de pouvoir déplacer les horaires et/ou le jour des cours quand le résident à un rendez-vous extérieur qui est priorisé.

La bénévole ainsi que l’ensemble de l’équipe peuvent communiquer à tout moment en dehors de cette réunion mensuelle afin d’ajuster en temps réel le calendrier mis en place et/ou réinterroger pour certaines personnes leur intérêt de poursuivre les cours dans le cadre de leur projet individuel.

**III/ Ressources Humaines**

**1.Effectifs**

* 1. **Nombre**

Le nombre d’ETP en CDI s’élève à 7.

En ce qui concerne les intérimaires, la répartition est la suivante : 3 veilleurs de nuit et 3 agents d’accueil pour le CHU et un moniteur polyvalent pour le CHRS.

* 1. **Répartition**

***Hors intérimaires***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | femmes | hommes | Non cadres | cadres |
| Administratif | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Educatif | 5 | 0 | 4 | 1 |

* 1. **Evolution**

Il n’y a pas eu d’évolution des effectifs (salariés et intérimaires) sur les deux dispositifs (CHU et CHRS).

**1.4 Diplômes**

Administratif :

Secrétaire : BAC professionnel (contrat d’apprentissage pour l’obtention du BTS « Gestion de la PME ».

Directeur : Master II, spécialité expertise, ingénierie, direction d’organisations.

Educatif :

Les travailleurs sociaux :

* VAE en cours pour le diplôme d’éducateur spécialisé
* Assistante sociale
* Conseillère en Economie Sociale et Familiale
* Technicienne de l’Intervention Sociale et Familiale

La cheffe de service éducatif : CAFERIUS

**2.Mouvement de personnels**

**2.1 Arrêts de travail**

Au total le nombre d’heures non travaillées correspondant à des arrêts de travail s’élève pour l’année à 336 h .

81,2% du total de ces heures a été comptabilisé sur une personne.

**2.2 Congés**

L’ensemble des congés posés ont été pris.

Sur l’année, 126 heures ont été comptabilisées sur le compte épargne temps pour une salariée.

**2.3 Départs, embauches**

**Départs :**

Educatrice spécialisée : 23/03/2021

2 Educatrices spécialisées : 13/08/2021

Secrétaire (fin du contrat d’apprentissage) : 28/08/2021

**Embauches :**

Assistante sociale : 2/08/2021

Secrétaire (en contrat d’apprentissage) : 16/08/2021

Educatrice spécialisée : 29/11/2021

**2.4 Difficultés rencontrées**

Embauche tardive sur les postes éducatifs : rémunération peu attractive au regard de la convention CHRS.

**3.Information et coordination : Réunions de travail et organisation**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NATURE | PARTICIPANTS | CONTENU | FREQUENCE |
|  |  |  |  |
| Réunion institutionnelle | - Directeur et l’ensemble des salariés | - informations et organisation générales | 1fois/ 2 mois |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Réunion d’équipe éducative | - La CDE (Cheffe de Service Educative) et les travailleurs sociaux | - informations générales  - analyse du projet individuel des personnes accueillies  - échanges et réflexions sur les pratiques professionnelles | 1 fois / semaine le mardi de 9h à 12h |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Réunion générale | - Directrice adjointe et/ou directeur du secteur inclusion.  - directeur  - la CDE  - l’ensemble du personnel | - bilan de l’année écoulée et objectifs de l’année à venir | 1 fois par an |
|  |  |  |  |

**4.Formation continue**

**4.1 Nombre d’heures réalisées**

* Formation collective en intra « Analyse des pratiques » pour 4 travailleurs sociaux **(5 séances de 3 heures)**. Organisme : Buc Ressources.
* Formation de Madame LAVENANT Marie (CESF) à l’action : « Trafic d’être humain ». Cette formation organisée par la FADS comportait trois modules : les fondamentaux ; l’accompagnement ; la traite des mineurs, sur deux jours **(14 h)**
* Formation de Madame LAVENANT Marie (CESF) en tant que représentant du personnel au CHSCT, sur trois jours **(21h)**
* Formation de Madame CARBON Sabrina (Assistante sociale) à l’action : « Accompagner au quotidien des personnes présentant des troubles psychiques » sur deux jours par le centre de formation INFIPP **(14h).**

**4.2 Congés formation**

Aucune demande concernant le CPF (Congés Professionnel de Formation).

**4.3 Formation dispensée en partie par l’établissement**

* Une salariée en contrat d’apprentissage. Intitulé de la formation : Licence assistant GRH. Fin du contrat le 28/08/2021.
* Une salariée en contrat d’apprentissage. Intitulé de la formation : BTS Gestion de la PME. Début du contrat le 16/08/2021 (sur deux ans).

- Une stagiaire dans le cadre de la formation au diplôme d'éducateur spécialisé (stage de 8 semaines

de 280h), du 01/03/2021 au 28/05/2021.

**5.Représentation du Personnel, Œuvres sociales**

Organes de droit

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NATURE | PARTICIPANTS | CONTENU | FREQUENCE | Réalisées |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| CSE (Conseil Social et Economique) regroupé avec le Palais du Peuple/Armée du Salut | - un élu de la Maison Verte et le directeur en tant qu’invité  - trois élus et le directeur du Palais du Peuple | - droit des salariés  - œuvres Sociales  - hygiène et sécurité | 1 fois / mois | 5 fois dans l’année car départs d’élus |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Droits d’expression des salariés | - l’ensemble des salariés | - proposition sur le fonctionnement  - organisation | 2 fois / an | Une seule fois car renouvellement de l’équipe. |
|  |  |  |  |  |

**6.Conditions de travail**

**6.1 Organisation**

L’ensemble des salariés ont un bureau individuel.

Des voitures de service au nombre de trois sont mises à la disposition des salariés pour les visites d’appartements et pour l’accompagnement des résidents.

Chacun des membres de l’’équipe éducative dispose d’un ordinateur portable ainsi qu’un téléphone professionnel.

Le cycle des horaires de travail est constant, facilitant ainsi au mieux l’organisation du temps entre vie privée et professionnelle, d’autant plus que le samedi et le dimanche sont des jours non travaillés.

Concernant le DUERP (Document Unique d’Evaluation des Risques Professionnels) celui-ci est à jour ainsi que le PCA (Plan de Continuité d’Activité).

Ce dernier a été remanié dans le cadre de la crise Covid avec comme éléments structurants :

→ Un scénario d’absentéisme

→ L’identification des renforts possibles

→ Les action de sensibilisations auprès du personnel

→ Les équipements de protection

→ Les mesures d’organisation du travail :

* reporter les réunions non indispensables ;
* limiter le nombre de participants aux réunions ;
* privilégier les réunions en visioconférence ;
* privilégier le télé travail quand c’est possible ;
* limiter les déplacements professionnels dans les départements et villes à risque.

**6.2 ARTT**

Aucune demande d’ARTT (Aménagement et Réduction du temps de travail).

**6.3 Actions d’amélioration**

Les actions d’amélioration concernant les conditions de travail des salariés figurent en annexes dans le plan d’actions.

Pour rappel les principales actions sont :

→ Nommer un référent « maltraitance » pour la mise en place d’une procédure écrite (échéance le 30/09/2023).

→ Revisiter collectivement le référentiel managérial en se fixant des objectifs (échéance le 31/12/2022).

→ Mettre en place un livret d’accueil pour les nouveaux salariés (échéance le 30/06/2022).

→ Mettre en place des fiches de fonction par métier (30/06/2022).

→ Mettre en place un groupe qualité (30/06/2022).

Au-delà de ces actions, il faudra veiller à maintenir les espaces de bureaux propres et fonctionnels suite à la réhabilitation fin 2021 et d’inscrire dans le PPI (Plan Pluriannuel d’Investissement) le renouvellement du matériel bureautique et certaines voitures de notre parc qui sont en fin d’amortissement.

**IV/ Résultats financiers**

Le résultat comptable à ce jour n’est pas arrêté.

**V/ Conclusion, perspectives et objectifs pour l’année 2022**

La consolidation du partenariat institutionnel et la mise en place d’un projet d’établissement ont permis de rendre plus visible notre encrage géographique et la finalité de nos actions.

A l’avenir celles-ci feront l’objet d’une analyse plus fine, centrée d’avantage sur le parcours des personnes accueillies. Nous attendons pour cela les nouvelles recommandations de l’ANESM (Agence nationale de l’évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médicaux sociaux) courant 2022.

Pour l’année prochaine nos deux priorités sont :

* réaliser les actions inscrites dans le plan d’actions ;
* et les objectifs institutionnels issus du projet d’établissement.

Au-delà de ces priorité, ils nous semblent important d’alerter les services de l’Etat sur l’augmentation des prix de l’énergie (depuis le démarrage de la crise Ukrainienne) qu’il faudra intégrer dans le groupe 1 de nos budgets 2022.

**VI/ Annexes**

* **Bilan des orientations stratégiques 2021**
* **Plan d’actions**
* **Logigramme - Coronavirus**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **La Maison verte** | |
| **BILAN DES ORIENTATIONS STRATEGIQUES 2021** |
| **1ère ORIENTATION : PROMOUVOIR LE DEVELOPPEMENT DES PERSONNES ACCUEILLIES  EN ETANT ATTENTIF AUX PLUS VULNERABLES** |
| **OBJECTIF 1 : ACCUEILLIR LA PERSONNE QUELS QUE SOIENT SES DIFFICULTES, SES SOUFFRANCES, SON ORIGINE, SON PARCOURS** |
| **Action 1: Maintien d'une place pour un accueil jour et nuit pour des personnes originaires de Saint Germain en Laye. Réalisée.** |
| **OBJECTIF 2 : VALORISER LES COMPETENCES DES PERSONNES** |
| **Action 2: Proposer aux personnes accueillies un outil de stockage numérique de leurs documents. Réalisée.** |
| **OBJECTIF 3 : CONTRIBUER A L’EXERCICE DE LA CITOYENNETE** |
| **Action 1: Sensibiliser les personnes au vote et sur la vie démocratique à l'occasion par exemple des déjeuners du vendredi et dans le cadre du suivi de leur projet individuel. Réalisée partiellement.** |
|  |
| **Action 2: Participation avec les usagers aux réunions CNPA (Comité National des Personnes Accueillies).**  **Non réalisée (Crise COVID 19, déplacements limités).** |
| **OBJECTIF 4 : SOUTENIR LA MIXITE SOCIALE DES PUBLICS** |
| **Action 1: Continuez à maintenir des espaces partagés permettant aux personnes de différents dispositifs de se rencontrer. Réalisée.** |
| **2ème ORIENTATION : S'INSCRIRE DANS UNE DYNAMIQUE DE PLAIDOYER** |
| **OBJECTIF 1 : Consolider la parole singulière et militante de la Fondation** |
| **Action 1: Inscrire toutes prises de paroles dans le cadre des valeurs et orientations stratégiques de la Fondation. Réalisée.** |
| **OBJECTIF 2 : Porter la parole de la Fondation dans les territoires, réseaux et espaces "influents"** |
| **Action 1: Participer à des colloques, des conférences et des réunions départementales. Réalisée (Réunions FAS 78 et départementale).** |
| **OBJECTIF 3 : Promouvoir les missions et les actions de la Fondation auprès des partenaires  publics et privés** |
| **Action 1: S'ouvrir au mécénat d'entreprise et inviter les partenaires dans nos locaux. Réalisée partiellement (invitation des partenaires dans nos locaux).** |
| **OBJECTIF 4 : Renforcer la stratégie de communication à travers les différents supports** |
| **Action 1: Avoir des supports diversifiés et étayés permettant de mieux présenter les actions mises en places par l'établissement. Réalisée (PE et mise à jour de outils 2002-2).** |
| **3ème ORIENTATION : VALORISER LES RESSOURCES IMMATERIELLES (SPIRITUELLES, HISTORIQUES, CULTURELLES, HUMAINES) ET MATERIELLES (PATRIMOINE IMMOBILIER, RESSOURCES FINANCIERES, NUMERIQUE)** |
| **OBJECTIF 1 : PARTAGER UNE CULTURE COMMUNE** |
| **Action 1: Maintenir notre participation au groupe des directeurs de la Fondation. Réalisée.** |
| **OBJECTIF 2 : Dynamiser la politique des ressources humaines et développer le bénévolat comme  une ressource de la Fondation,** |
| **Action 1: Participer aux formations RH mises en place par le siège. Tenir à jour la PAB (Plateforme d'Actions Bénévoles). Réalisée.** |
| **OBJECTIF 3 : AMELIORER LA QUALITE DU CADRE DE VIE ET D’INTERVENTION EN TENANT COMPTE  DE L’ENVIRONNEMENT** |
| **Action 1: Prendre en compte les engagements pris dans le cadre de la démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises). Réalisée (inscrits dans le PE).** |
| **OBJECTIF 4 : FAVORISER LES SYNERGIES ENTRE LES SERVICES DU SIEGE ET LES BESOINS DES ETABLISSEMENTS** |
| **Action 1: Faire remonter des informations utiles de l'établissement permettant une meilleure prise en compte de nos besoins par le siège. Réalisée.** |
| **4ème ORIENTATION : POURSUIVRE L'EVOLUTION DE LA FONDATION** |
| **OBJECTIF 1 : DEFINIR UNE STRATEGIE PROSPECTIVE DE DEVELOPPEMENT COOPERATIF  ET RESTRUCTURANT** |
| **Action 1: Consolider et développer le partenariat. Réalisée (Conventions en cours avec la Mairie et Cap Santé).** |
|  |
| **OBJECTIF 2 : ADAPTER L'OFFRE SOCIALE, MEDICO-SOCIALE, SANITAIRE ET SOCIOCULTURELLE AUX BESOINS DES POPULATIONS ET DES TERRITOIRES** |
| **Action 1 : Continuez à répondre à la demande de l'Etat en ouvrant des dispositifs d'urgence et temporaires en lien avec le siège. Pas de demande de l’Etat.** |

**PLAN D’ACTIONS**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1- L'établissement ou le service place la personne accueillie au centre de son action** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Critères** | **Objectifs** | | **Thèmes** | **Responsables** | **Échéances** | **Priorités** |
| - Critère 1-2 | Mettre en place des mesures organisationnelles écrites concernant la prévention de la maltraitance | |  | EL ABDI ABDALLAH | 30/09/2023 | 2 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Nommer un référent "maltraitance" pour la mise en place d'une procédure écrite. | | | | | BARREAU Julie | 30/09/2023 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| - Critère 1-3 | Mettre en place un groupe de parole | | | EL ABDI ABDALLAH | 01/01/2022 | 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Informer les résidents de la mise en place du groupe de parole et de la fréquence des réunions. | | | | | DESORET Brigitte | 01/01/2022 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| - Critère 1-3 | Mettre en place une procédure de recueil et de traitement des réclamations | | | EL ABDI ABDALLAH | 31/03/2022 | 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Créer un registre de réclamations à disposition des usagers. | | | | | LAVENANT Marie | 31/03/2022 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **2- Les processus admission accueil intégration et d'accompagnement sont formalisés** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Critères** | **Objectifs** | | **Thèmes** | **Responsables** | **Échéances** | **Priorités** |
| - Critère 2-1 | Réaliser une plaquette de présentation et la diffuser. | |  | EL ABDI ABDALLAH | 28/07/2023 | 2 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| S'inspirer pour la réaliser de la plaquette du livret d'accueil | | | | | EL ABDI ABDALLAH | 28/07/2023 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **3- Les conditions matérielles d'accueil d'hébergement aident à la qualité des prestations** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Critères** | **Objectifs** | | **Thèmes** | **Responsables** | **Échéances** | **Priorités** |
| - Critère 3-1 | Décorer les appartements en diffus. | |  | EL ABDI ABDALLAH | 24/01/2024 | 3 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Proposer un budget et le soumettre à validation aux services de l'Etat | | | | | EL ABDI ABDALLAH | 24/01/2024 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| - Critère 3-2 | Diffuser le tableau des astreintes. | |  | EL ABDI ABDALLAH | 01/01/2022 | 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Afficher les astreintes dans le bureau d'affichage et au CHU. | | | | | DESORET Brigitte | 01/01/2022 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| - Critère 3-4 | Mettre en place des réunions d'accueil pour les nouveaux arrivants. | |  | EL ABDI ABDALLAH | 28/06/2022 | 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Mise en place d'un groupe de parole spécifique pour définir la mise en place de ces réunions. | | | | | HUTEAU Céline | 28/06/2022 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| - Critère 3-1 | Mettre en place un accès PMR à l'entrée du bâtit. | |  | EL ABDI ABDALLAH | 31/01/2024 | 3 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Mettre en place un cahier des charges et un calendrier avec la Mairie | | | | | EL ABDI ABDALLAH | 31/01/2024 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| - Critère 3-2 | Mettre en place une procédure d'accès aux différents espaces des appartements. | |  | EL ABDI ABDALLAH | 30/09/2022 | 2 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Afficher cette procédure inspirée du règlement de fonctionnement dans tous les appartements du diffus. | | | | | BARREAU Julie | 30/09/2022 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| - Critère 3-2 | Mettre en place une procédure pour la sécurisation des personnes et des biens. | |  | EL ABDI ABDALLAH | 30/03/2022 | 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Prendre en compte ce qui existe déjà dans la pratique. | | | | | EL ABDI ABDALLAH | 30/03/2022 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **4- Une qualité de prestation est mise au service de chaque personne accueillie** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Critères** | **Objectifs** | | **Thèmes** | **Responsables** | **Échéances** | **Priorités** |
| - Critère 4-1 | Mettre en place des ateliers informatique. | |  | EL ABDI ABDALLAH | 30/06/2023 | 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Mobiliser les moyens matériels et humains pour la mise en place de ces ateliers. | | | | | BARREAU Julie | 30/06/2023 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| - Critère 4-2 | Mettre en place l'accès internet dans les appartements en diffus. | |  | EL ABDI ABDALLAH | 29/12/2022 | 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Demande de devis et le soumettre à validation aux services de l'Etat. | | | | | EL ABDI ABDALLAH | 29/12/2022 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| - Critère 4-4 | Mettre en place un tableau de bord de suivi des réclamations et des dysfonctionnements. | |  | EL ABDI ABDALLAH | 31/03/2022 | 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Créer ce tableau de bord. | | | | | DESORET Brigitte | 31/03/2022 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **5- L'établissement ou le service agit, en tenant compte de son appartenance à la Fondation** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Critères** | **Objectifs** | | **Thèmes** | **Responsables** | **Échéances** | **Priorités** |
| - Critère 5-4 | Créer une liste de contacts du réseau | |  | EL ABDI ABDALLAH | 30/06/2022 | 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Mise en place d'un fichier dans le classeur des outils 2002-2 et sur la GED. | | | | | DESORET Brigitte | 30/06/2022 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| - Critère 5-2 | Mettre en place des portes ouvertes | |  | EL ABDI ABDALLAH | 31/12/2024 | 3 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Se faire appuyer par les services du siège dans le cadre de cette mise en place. | | | | | BARREAU Julie | 31/12/2024 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| - Critère 5-4 | Mettre en place une procédure de transmission des dossiers des usagers | |  | EL ABDI ABDALLAH | 30/12/2022 | 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Formaliser ce qui existe déjà. | | | | | HUTEAU Céline | 30/12/2022 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| - Critère 5-1 | Participer à des colloques | |  | EL ABDI ABDALLAH | 31/12/2024 | 3 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Définir ensemble les thèmes, le coût prévisionnel et l'inscrire au budget. | | | | | BARREAU Julie | 31/12/2024 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| - Critère 5-1 | Participer à des délégations (CVS, Europe...) | |  | EL ABDI ABDALLAH | 31/12/2024 | 3 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Demander à participer à ces délégations. | | | | | HUTEAU Céline | 31/12/2024 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **6- L'établissement ou le service met en œuvre une gestion de ses Ressources Humaines** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Critères** | **Objectifs** | | **Thèmes** | **Responsables** | **Échéances** | **Priorités** |
| - Critère 6-2 | Créer un "pack" (Projet FADS + documents de l'établissement) et accusé de réception. | |  | EL ABDI ABDALLAH | 30/06/2022 | 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Définir en commun les documents constitutifs de ce "pack" | | | | | BEN GHANEM RIM | 30/06/2022 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| - Critère 6-3 | Mise en œuvre du référentiel managérial | |  | EL ABDI ABDALLAH | 31/12/2022 | 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Prévoir des réunions avec l'équipe afin d'arrêter collectivement des objectifs | | | | | EL ABDI ABDALLAH | 31/12/2022 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| - Critère 6-1 | Mise en place d'un livret d'accueil pour les nouveaux salariés | |  | EL ABDI ABDALLAH | 30/06/2022 | 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Construire en commun le sommaire et le contenu de ce livret | | | | | DESORET Brigitte | 30/06/2022 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| - Critère 6-1 | Mise en place des fiches de fonction par métier | |  | EL ABDI ABDALLAH | 30/06/2022 | 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Se rapprocher de la RH pour s'inspirer de ce qui existe | | | | | EL ABDI ABDALLAH | 30/06/2022 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **7- L'ét./ sce formalise son projet évalue et améliore la qualité de ses prestations et actions** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Critères** | **Objectifs** | | **Thèmes** | **Responsables** | **Échéances** | **Priorités** |
| - Critère 7-2 | Mettre en place un groupe qualité avec une note de cadrage définissant en particulier, le rythme des réunions et la production d'écrits. | |  | EL ABDI ABDALLAH | 30/06/2022 | 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Actions** | | | | | **Pilotes** | **Échéances** |
| Sensibiliser les membres de l'équipe à adhérer à ce groupe qualité. | | | | | EL ABDI ABDALLAH | 30/06/2022 |

**LOGIGRAMME – CORONAVIRUS (Février 2021)**

