****

RAPPORT D’ACTIVITE

**2022**

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 ………………………………………………………………………………………………………..15

2.1 Journées réalisées, taux d’occupation, …

2.2 Ecarts

3.Conditions d’accueil ………………………………………………………………………………………….19

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) ……………………….26

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…………………………………………………………………….**34

1.Effectifs ………………………………………………………………………………………………………….34

1.1 Nombre

1.2 Répartition

1.3 Evolution

1.4 Diplômes

2.Mouvement de personnels…………………………………………………………………………………….35

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 ………………………………………..36

4.Formation continue …………………………………………………………………………………………….37

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 ……………………………………………………………38

6.Conditions de travail ……………………………………………………………………………………………38

6.1 Organisation

6.2 ARTT

6.3 Actions d’amélioration

**IV/ Résultats financiers……………………………………………………………………….**40

**V/ Conclusion, perspectives et objectifs pour l’année 2022……………………………**40

**VI/ Annexes……………………………………………………………………………………...**41

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

**1.Préambule**

Cette année 2022 a été marquée par le renouvellement important de l’équipe éducative. La question de l’attractivité des métiers dans le secteur médico-social est un sujet récurent qui fait débat dans nos réunions avec la FAS du 78 (Fédération des Acteurs de la Solidarité).

Malgré ce contexte que nous espérons transitoire, je tiens à remercier l’ensemble de l’équipe pour leur forte mobilisation dans l’accompagnement des personnes accueillies.

Je tiens aussi à remercier à nouveau, 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 les enjeux importants touchant le cadre de notre mission.

Plusieurs évènements sont à retenir pour cette année :

* la poursuite de l’accompagnement par un consultant extérieur pour la mise en œuvre du CPOM (Contrat Pluriannuel d’Objectifs et de Moyens) concernant l’ensemble des établissements de l’ Ile de France ;
* les travaux d’humanisation sur le CHU avec le concours de la Mairie de Saint Germain en Laye ;
* la signature (en cours) de la convention de partenariat avec l’EMSP 78 (l’Equipe Mobile Santé Précarité) rattachée au Pôle Lutte contre les Exclusion des Yvelines de la Croix Rouge française ;
* le renouvellement de la convention d’occupation temporaire des bâtiments avec la Mairie de Saint Germain en Laye ;
* le renouvellement (en cours) de la convention avec la CPAM 78 (la Caisse Primaire d’Assurance Maladie) ;
* la transformation des places d’urgences en places 115 ;
* l’intrusion et le vol dans nos locaux administratifs.

Enfin, aussi pour vous dire malgré ce dernier évènement inqualifiable, que ce rapport d’activité comme pour 2021 permettra nous l’espérons, de mieux traduire la réalité de nos actions et de rendre aussi plus lisible notre système concret de fonctionnement toujours au service des personnes vulnérables que nous accueillons.

 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 avec des enfants de plus de 3 ans.*

**3.1 Localisation**

Accès :

RER SAINT GERMAIN EN LAYE

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



**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

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 en colocation de 2 à 4 personnes.

**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 Croix Rouge française 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. Claude MAGDELONNETTE

Mme. Perrine JOSPIN

**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 (1ETP) :**

Mme Assya BEN MAIMOUN

**Service généraux**

 **(Intérimaires)**

**Surveillants de nuit (2 ETP)**

**Agents d’accueil (2,8ETP)**

**Agent de ménage (0,057 ETP)**

**Equipe sociale**

**Educatrice spécialisée (1 ETP) :**

Mme Kerwhine JEAN-GAY

**Assistante sociale (1 ETP) :**

Mme Sabrina CARBON

**Educatrice spécialisée (1 ETP) :**

Mme Gwenaelle PRINCE

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

Mme Océane FOY

**Moniteur Polyvalent (1 ETP)** :

M.Sidi MERZOUKI

**Conseil d’Administration**

**Directeur Général**

M. Guillaume LATIL

 \_\_\_\_ Liaisons hiérarchiques

 …… Liaisons fonctionnelles

**II/ Activités**

**1.Population accueillie au 31 décembre**

* 1. **Typologie**

**Le CHU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | 2020 | 2021 | 2022 |
| **Répartition Hommes/Femmes des personnes accueillies** |   |  |   |  |
| Femmes | 27 |  21 | 21 |  |
| Hommes | 24 |  24 | 27 |  |
| Enfants | 1 |  1 | 1 |  |
| **Nationalité des personnes accueillies**  |  |  |  |  |
| Française  | 14 |  10 | 7 |  |
| Européenne  | 6 |  5 | 3 |  |
| Hors Europe  | 32 |  31 | 39 |  |
| **Situation (emploi/ressources) des personnes accueillies sur l'année**  |  |  |  |  |
| Emploi | 5 |  11 | 9 |
| Pôle emploi  | 4 |  3 | 2 |
| RSA | 8 |  5 | 6 |
| Pension | 1 |  1 | 1 |
| AAH | 5 |  3 | 4 |
| Sans ressource | 28 |  22 | 26 |
| **Ages des personnes hébergées (cumul sur l'année)**  |  |  |  |
| Moins de trois ans  | 1 |  1 | 0 |
| De 3 à 17 ans | 0 |  0 | 1 |
| De 18 à 24 ans  | 9 |  6 | 4 |
| De 25 à 59 ans  | 39 |  32 | 39 |
| De 60 ans et plus | 3 |  7 | 5 |

 **Le CHRS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | 2020 | 2021 | 2022 |
| **Répartition Hommes/Femmes des personnes accueillies** |   |
| Femmes | 26 |  33 | 30 |
| Hommes | 44 |  28 | 30 |
| Enfants | 5 |  3 | 2 |
| **Nationalité des personnes accueillies**  |  |
| Française  | 17 |  9 | 9 |
| Européenne  | 10 |  2 | 1 |
| Hors Europe  | 48 |  53 | 52 |
| **Situation (emploi/ressources) des personnes accueillies sur l'année**  |  |
| Emploi | 15 |  29 | 33 |
| Pôle emploi  | 6 |  2 | 2 |
| RSA | 20 |  12 | 8 |
| Pension | 0 |  3 | 2 |
| AAH | 0 |  2 | 1 |
| Sans ressource | 33 |  16 | 14 |
| **Ages des personnes hébergées (cumul sur l'année)**  |  |
| Moins de trois ans  | 1 |  0 | 0 |
| De 3 à 17 ans | 4 |  3 | 2 |
| De 18 à 24 ans  | 22 |  13 | 12 |
| De 25 à 59 ans  | 45 |  46 | 46 |
| De 60 ans et plus | 3 |  2 | 2 |

* 1. **Analyse, évolution**

**Le CHU**

Stabilité du nombre de personnes accueillies sur les trois ans à la fois en nombre et en genre.

Typologiquement la population accueillie en 2022 est pratiquement semblable à celle de 2021 et 2020. On note toutefois un nombre plus important de personnes avec un emploi en 2022 que les années précédentes et moins de personnes sans ressources surtout par rapport à 2020.

**Le CHRS**

Stabilité du nombre de personnes accueillies sur les deux dernières années. Nous observons en plus une constante dans la typologie des personnes accueillies sur cette temporalité.

Nous retenons que l’année 2020 apparait comme distinct par rapport à 2021 et 2022 alors que les modalités d’accueil n’ont pas changé.

**2.Activité**

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

**Le CHU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | 2020 | 2021 | 2022 |
| **Journées réalisées**  | 8 348 |  9 051 | 8 466 |
| **Le taux d'occupation** | 95,3% |  103,32% | 96,64% |
| **Nombre d'adultes hébergés (cumul sur l'année)**  |  |  |
| Dont adultes avec enfants | 1 |  1 | 1 |
| Dont adultes sans enfants  | 49 |  44 | 46 |
| Nombre de couples  | 1 |  0 | 1 |
| **Nombre de séjours des personnes sorties dans l'année**  |  |  |
| Inférieur à 8 jours  | 1 |  0 | 0 |
| Entre 8 jours et 6 mois | 15 |  13 | 6 |
| Supérieur à 6 mois | 13 |  8 | 19 |
| **Durée moyenne de prise en charge en mois des personnes sorties dans l'année** | 5,8 |  7,7 | 17,09 |
| **Cumul des durées de séjours en mois au 31 décembre**  | 8 |  13,2 | 28,62 |
|  |  |  |  |

**Concernant le nombre au 31/12 de DLS (Demande de Logement Social) qui suit, le montant faible s’explique par l’accueil de personnes en « droits incomplets » ne permettant pas leurs inscriptions.**

* 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 : **1**
* Nombre de ménage présents au 31/12 dont la DLS est comprise entre 6 mois et 12 mois : **0**
* Nombre de ménage présents au 31/12 dont la DLS est comprise entre 12 mois et 18 mois : **3**
* 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 : **0**
* Nombre de ménage présents au 31/12 dont la DLS est supérieure à 48 mois :
* Nombre de refus d’une orientation par la structure pendant l’année / nombre d’orientations SIAO pendant l’année : **1**
* Nombre de refus d’une orientation par le ménage pendant l’année / Nombre d’orientations SIAO pendant l’année : **1**
* 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) | **0** |
| Diplôme d’État de technicien de l’intervention sociale et familiale (DETISF) | **1** |
| Diplôme d’État de d’éducateur technique spécialisé (DEETS) | **0** |
| Diplôme d’État de d’éducateur de jeune enfants (DEEJE) | **0** |
| Diplôme d’État de d’éducateur spécialisé (DEES) | **2** |
| Diplôme d’État de d’éducateur d’assistant de service social (DEASS) | **1** |
| Diplôme d’État de conseiller en économie sociale et familiale (DECESF) | **0** |
| 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 : **104,16% (25/24)**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de sorties vers un logement de droit commun (parc privé ou social) sur l’année :  | **0** |
| Nombre de sorties vers un logement adapté sur l’année :  | **7** |
| Nombre de sorties vers un autre dispositif d’hébergement sur l’année :  | **7** |
| Nombre de sorties sans solution sur l’année :  | **6** |
| Autres (amis : 5) :  | **5** |
| Nombre de personnes disposant d’une demande de logement social active au 31 décembre de l’année :  | **5** |

**Le CHRS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | 2020 | 2021 | 2022 |
| **Journées réalisées**  |  14 675 |  15 734 | 16 518 |
| **Le taux d'occupation** |  87,4 % |  93,71% | 98,37% |
| **Nombre d'adultes hébergés (cumul sur l'année)**  |   |  |  |
| Dont adultes avec enfants |  3 |  2 | 2 |
| Dont adultes sans enfants  |  67 |  59 | 58 |
| Nombre de couples  |  0 |  1 | 0 |
| **Nombre de séjours des personnes sorties dans l'année**  |   |  |  |
| Inférieur à 8 jours  |  0 |  0 | 0 |
| Entre 8 jours et 6 mois |  13 |  4 | 3 |
| Supérieur à 6 mois |  22 |  16 | 15 |
| **Durée moyenne de prise en charge en mois des personnes sorties dans l'année** |  16 |  21,7 | 20,37 |
| **Cumul des durées de séjours en mois au 31 décembre**  |  15 |  19,7 | 30,52 |
|  |   |   |   |

* Le nombre de ménages présents depuis plus de dix-huit mois : **12**
* Nombre de ménages présents depuis plus de 18 mois disposant d’une évaluation sociale active au SIAO : **12**
* Nombre de ménages présents depuis plus de 18 mois disposant d’une demande de logement social : **7**
* Nombre de ménages présents depuis plus de 4 ans : **2**
* 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 : **1**
* 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) : **7**
* Nombre de sorties vers un autre dispositif d’hébergement : **4**
* Nombre de sorties vers un logement adapté : **1**
* Nombre de sorties sans solution (ou inconnu) : **0**
* Autres  (hôpital : **0** ; décès : **1** ; amis : **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 : **25**

**2.2 Ecarts**

**Le CHU**

Les écarts les plus significatifs sont :

**Le taux d’occupation** : il passe de 103,32% en 2021 à 96,64 % en 2022. 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 2021 et moins en 2022. Elle est réservée aux personnes vulnérables à la rue.

**Le nombre de séjours des personnes sorties dans l’année et la durée de séjour des personnes sorties et présentes au 31/12**:

En comparaison aux années 2020 et 2021 on note pour 2022 une proportion de personnes sorties dans l’année plus importante sur la tranche supérieure à 6 mois.

En ce qui concerne la durée de séjour des personnes sorties et présentes au 31/12 celle-ci est en constante augmentation depuis 2020. Les situations complexes des personnes accueillies (« droits incomplets », troubles psychiatriques, et d’addictions) rendent difficiles la mise en place du projet d’insertion.

**Le CHRS**

Les écarts les plus significatifs sont :

**Le taux d’occupation** : il passe de 87,4% en 2020 à 98,37% en 2022. 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 et présence de parasites ;
* pas d’orientation adaptées à la configuration du pavillon pendant plusieurs semaines (couple +4 enfants).

**La durée de séjour des personnes présentes au 31/12 :**

Comme pour le CHU, la durée de séjour des personnes présentes au 31/12 est en constante augmentation depuis 2020. Les situations complexes des personnes accueillies (droits incomplets, troubles psychiatriques, et d’addictions) rendent difficiles la mise en place du projet d’insertion.

**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 2022 :**

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

Pose d’un revêtement en linoléum au rdc et au 1er étage.

 **Sur les appartements en diffus, par les bailleurs et l’établissement :**

Ballon d’eau chaude (nb appt :1) ; robinetteries dans les sdb (nb appt :2) ; compteur d’eau (nb appt :2) ; Fenêtres (nb appt :1) ; changement de serrures (nb appt : 2) ; réhabilitation sdb (nb appt :

1) ; changement de l’installation électrique (nb appt : 1) ; plomberie (nb appt : 10) ; enduits et

 peintures (nb appt : 1) ; pose d’un linoléum ( nb appt : 1) ; désinfection (nb appt : 1).

 **Sur le bâtiment administratif, par la Mairie de Saint Germain en Laye :**

Remise en état de la porte de secours et des portes des bureaux (à la suite des infractions).

**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 La Croix Rouge 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.

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 des personnes à mobilité réduite.

⇒ 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 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 de Saint-Germain-en-Laye.

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 et seront inscrits sur la plateforme SYPLO (Système Priorité Logement).

**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/Sorties**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NATURE | PARTICIPANTS | CONTENU | FREQUENCE |
|  |  |  |  |
| Groupes de parole | - résidents - salariés |  Pas d’ordre du jour, la parole est libre.  | 5 fois /an .  |
|  | - directeur et/ou CDE |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

►**2 réunions festifs au moment du jour de l’an et de Noël (distribution de cadeaux)**

 

 



►**2 sorties en extérieures**

Cet été, la Maison Verte a organisé différentes actions auprès des résidents afin qu’ils puissent profiter et se divertir sur cette période estivale où le beau temps était au rendez-vous !!

Entre repas et barbecue à l’extérieur, deux temps forts ont permis aux résidents de se détendre et se rafraichir sur toute une journée :

13/07/22 : Base de Loisirs Boucle de Seine

3/08/22 : Sortie mer à Cabourg

Des moments appréciés et appréciables qui donnent aux résidents un peu de répit et qui permettent les échanges et le partage.

 

 

**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.

Inscription aussi dans la GED (Gestion Electronique des Dossiers) de l’actualisation des situations des usagers accessible par l’ensemble de l’équipe éducative.

Mise à jour du site internet avec des documents présentant l’établissement (rapport d’activité, projet d’établissement, …).

Mise à disposition 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 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 la majorité des actions ont été réalisées. Pour autant, le maintien une grande partie de l’année du 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 a démarré à partir de 2022. On peut noter un point de vigilance pour cette année 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**

**►Signature de conventions**

**Mairie**

Renouvellement le 12 février 2022 de la convention d’occupation temporaire des bâtiments pour une durée de 12 ans entre la Mairie de Saint Germain en Laye et la Fondation de l’Armée du Salut.

Mise à disposition dans le cadre de cette convention d’une place temporaire d’hébergement hors circuit SIAO.

**L’EMSP 78**

Signature (en cours) de la convention avec l’EMSP 78 (l’Equipe Mobile Santé Précarité 78) rattachée au Pôle Lutte contre les Exclusions des Yvelines de la Croix Rouge française.

Les missions assurées sont une offre de soins médicaux et paramédicaux, un suive thérapeutique temporaire, un soutien des professionnels de la structure aux démarches d’accès aux droits pour des situations complexes et une offre d’éducation santé.

**La CPAM 78**

Renouvellement (en cours) de la convention avec la CPAM 78 (la Caisse Primaire d’Assurance Maladie).

**SIAO/115**

Sur le département, en référence à la Loi ALUR (Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové), le 115 est intégré au SIAO (Service Intégré de l’Accueil et de l’Orientation), ce qui a pour but de favoriser la fluidité des parcours (le lien entre l’hébergement d’urgence et l’entrée dans un parcours d’insertion). L’objectif essentiel du 115 dans le cadre du Service Intégré de l’Accueil et de l’Orientation est de coordonner l’urgence et la veille sociale du département.

► **Poursuite de l’accompagnement concernant la mise en œuvre du CPOM (Contrat Pluriannuel d’Objectifs et de Moyens).**

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

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

L’ensemble des diagnostics ont été réalisés et soumis aux services de l’Etat.

La signature définitive du CPOM a été décalée, elle est prévue au mieux pour le 1er janvier 2024.

► Effractions et vols

L’établissement a fait l’objet de trois effractions et vols pour les deux dernières.

Des plaintes circonstanciées ont été déposées au commissariat de Police de Saint Germain en Laye. La recherche du ou des suspects est toujours en cours.

Des mesures de sécurités appropriées ont été depuis mises en place (alarme et intensification des rondes autour des bâtiments).

**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’Arm0e du Salut, vient depuis quelques années déjà, deux fois par mois, le lundi de 17 h 30 à 19 h 30, en accord avec la direction, pour une permanence d’écoute et de dialogue sur des questions posées par la vie.

Cet espace a pour vocation d’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 aussi 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 2022, nous avons dénombré :

* 37 entretiens individuels, à la Permanence même ou par téléphone ;
* 12 permanences d’écoute et d’accompagnement spirituel assurées (au total 24 heures)
* 1 Réunion de présentation du Projet d’accompagnement spirituel en présence des salariés et d’un représentant 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 : La santé et le bien-être, le sentiment d’un manque de soutien social, l’aspiration à la paix, le besoin de donner sens à sa vie en retrouvant un travail, la guerre et ses conséquences, la culpabilité, la peur du lendemain, l’aide à la prise de décisions, renseignements sur quelques 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, …

 Témoignage d’une résidente : « *Je remercie l’Armée du Salut pour toutes choses, sans oublier le soutien moral et spirituel dont j’ai bénéficié de la part du Major Ngimbi. Son écoute sans jugement m’a apporté la paix intérieure et de l’espoir dont j’avais besoin…* »

Conclusion et perspectives

Pour l’exercice 2023, 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 en notre faveur 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 10 janvier 2023,**

**Major NGIMBI Jean-Claude,**

**Directeur 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 €** |
| ST MARC liquide1,95 l X 192  | 72 € | 17,34 X 192 =3329,28 € | **3 257,28 €** |

►**Le bénévolat**

Une bénévole dispense des cours de français aux résidents des deux dispositifs (CHU et CHRS), du lundi au samedi 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. Un quart du temps a été consacré à l’apprentissage de la lecture et pour les ¾ du temps à l’apprentissage du français.

Les difficultés rencontrées : nous notons encore des absences sans prévenir mais en diminution par rapport à 2020 et 2021. Pour les d’absences recensés, quand cela été répétitif, l’information été transmise 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 6 et en CDD à 1 (contrat d’apprentissage de la secrétaire).

En ce qui concerne les intérimaires, la répartition en ETP est la suivante : 2 pour les veilleurs de nuit et 2,8 pour les agents d’accueil concernant le dispositif du CHU et pour le CHRS, 1 pour le moniteur polyvalent et 0,057 pour l’agent de ménage.

* 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 « Support de l’action managériale »).

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

Educatif :

Les travailleurs sociaux :

* VAE en cours pour le diplôme d’éducateur spécialisé
* Assistante sociale
* Educatrice spécialisée
* 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 1155 h .

La covid et les congés pathologiques prénatal pour deux salariées expliquent pour l’essentiel ce volume d’heures.

**2.2 Congés**

L’ensemble des congés posés ont été pris.

Sur l’année, 161 heures ont été comptabilisées sur le compte épargne temps pour une salariée.

**2.3 Départs, embauches**

**Départs :**

Conseillère en économie sociale et familiale : 16/06/2022

Secrétaire (fin du contrat d’apprentissage) : 27/07/2022

**Embauches :**

Technicienne de l’intervention sociale et familiale : 03/01/2022

Secrétaire (en contrat d’apprentissage) : 01/07/2022

Educatrice spécialisée : 24/10/2022

**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 | 1 fois/ 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 13h |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 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 (5séances de 3 heures)**15h**. Organisme : Buc Ressources.
* Formation sur les conduites addictives : Non réalisée.
* Formation de Madame Océane FOY (TISF) à l’action : « Accompagner les bénéficiaires sur les questions de l’hygiène et de l’estime de soi ». Cette formation a été organisée par la FADS sur deux jours en présentiel.**14h.**
* Formation de Madame Kerwhine JEAN GAY (Educatrice spécialisée) aux actions : « Posture professionnelle dans un espace privé et juste proximité dans la relation d’aide » et à «Le diagnostic social : méthodologie et pratique professionnelle ». Ces formations ont été organisées par la FADS sur deux fois deux jours en présentiel.**28h.**
* Formation au logiciel SIAO par le SIAO pour l’ensemble de l’équipe éducative sur une journée en visio.**7h.**
* Formation sur les droits des étrangers (pour l’ensemble de l’équipe éducative) en quatre modules (Droit de séjours, droit au/du travail, droit d’asile, droit de mener une vie familiale normale). Cette formation a été organisée par la FADS sur quatre jours en visio.**28h.**

**4.2 Congés formation**

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

* 1. **Formation dispensée en partie par l’établissement**

- Une salariée en contrat d’apprentissage. Intitulé de la formation : « BTS Gestion de la PME ». Fin du contrat le 27/07/2022 (sur deux ans).

- Une salariée en contrat d’apprentissage. Intitulé de la formation : « BTS Support de l’action managériale ». Fin du contrat le à 3/07/2024 (sur deux ans).

- Une stagiaire dans le cadre de la formation professionnelle au diplôme d'Assistante de Service Social, du 21/02/2022 au 25/03/2022 et du 18/07/2022 au 29/07/2022.

**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 | - 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 | 2 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 | Oui |
|  |  |  |  |  |

**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 pour autant 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

→ Mettre en place un livret d’accueil pour les nouveaux salariés (échéance le 30/06/2023).

→ Suite à la mise en place du groupe qualité, veiller au respect du calendrier des réunions.

Au-delà de ces actions, il faudra veiller à maintenir les espaces de bureaux propres et fonctionnels à la suite de 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 2023**

La durée de séjour des personnes présentes au 31/12/2022 sur le CHU et le CHRS est en constante évolution depuis 2020. Les situations complexes des personnes accueillies (droits incomplets, troubles psychiatriques, et d’addictions) rendent difficiles la mise en place du projet d’insertion.

Les conventions signées ou en cours avec Cap Santé et L’EMSP 78 vont nous permettent d’être plus réactif pour l’accès aux soins médicaux et paramédicaux et le suivi thérapeutique temporaire des personnes accueillies. Le soutien de ces deux acteurs aux professionnels de la structure concernant les démarches d’accès aux droits pour les situations complexes (relevant du volet santé) permettra, nous l’espérons, de mieux coconstruire le projet d’insertion.

En ce qui concerne les objectifs annuels, la majorité des actions ont été réalisées. Pour autant, le maintien d’une grande partie de l’année du 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 (démarré en 2022), on peut noter un point de vigilance pour cette année 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.

Pour ce qui est du CPOM, l’ensemble des diagnostics (notre établissement et ceux d’Ile de France) ont été réalisés et soumis aux services de l’Etat.

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 priorités, 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) que nous avons intégré dans le groupe 1 de nos budgets 2022 mais aussi sur nos budgets prévisionnels 2023.

Concernant la prime SEGUR, 5 salariées sont concernées pour 2023 (4 TS et 1 CDE) sur 11,8 ETP soit 33,89 %.

Pour les 66,11 % ETP restant, il s’agit de la secrétaire (1 ETP) et des intérimaires ; agents d’accueil (2,8 ETP), surveillant de nuit (2 ETP) et le moniteur polyvalent (1 ETP).

Leur employeur a considéré qu’ils n’étaient pas éligibles.

**Le coût chargé s’élève à 22 134 €** (\*1844,5€ x 12mois).

\*1844,5 € = 238 (prime SEGUR au mois) x 1,55 (total des charges) x 5 (les salariées concernées)

Cette prime annoncée par les services de l’Etat s’inscrit davantage pour les salariées comme une réévaluation explicite de leur salaire. Sur le plan managérial il apparait certain que nous rencontrerons des difficultés à déconstruire cette idée au cas où cette prime venait à être serait supprimée.

 **VI/ Annexes**

* **Bilan des orientations stratégiques 2022**
* **Plan d’actions 2022, 2023 et 2024 du projet d’établissement**
* **Charte éthique des intervenants sociaux au sein des établissements et services**

 **de la Fondation de l’Armée du Salut**

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  **La Maison verte** |

 |
|  **BILAN DES ORIENTATIONS STRATEGIQUES 2022** |
| **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. Place mise à disposition dans le cadre d’une convention de location.**  |
| **OBJECTIF 2 : VALORISER LES COMPETENCES DES PERSONNES** |
| **Action 2: Proposer aux personnes accueillies un outil de stockage numérique de leurs documents. Réalisée. Le périmètre de l’application de cet outil numérique est acté dans le cadre d’une convention avec l’association « Reconnect ».** |
| **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. Non Réalisée.** |
|  |
| **Action 2: Participation avec les usagers aux réunions CNPA (Comité National des Personnes Accueillies).****Non réalisée : peu d’intérêt des résidents et éloignement géographique.** |
| **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 notamment quand on évoque le projet d’établissement.** |
| **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 notamment dans le cadre du comité de veille sociale avec la DDETS.** |
| **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. Non Réalisée.**  |
| **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 des 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). Participation du directeur aux modules de formation.** |
| **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, convention avec l’EMSP 78 (l’Equipe Mobile Santé Précarité) rattachée au Pôle Lutte contre les Exclusions des Yvelines de la Croix Rouge française.** |
|   |
| **OBJECTIF 2 : ADAPTER L'OFFRE SOCIALE, MEDICO-SOCIALE, SANITAIRE ET SOCIOCULTURELLEAUX 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 2022, 2023 et 2024 du PROJET D’ETABLISSEMENT**

|  |
| --- |
| **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. | Océane FOY | 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. Réalisée et mise en place d’un calendrier annuel.  | DESORETBrigitte | 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. Réalisée, registre mise à disposition à l’accueil. | LAVENANTMarie | 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. Réalisée. | DESORETBrigitte | 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. Non réalisée. | PRINCE Gwenaelle | 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. Réalisée. | 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. Réalisée. | 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. | JEAN-GAY Kerwine | 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. Non réalisée au regard du coût additionnel de l’abonnement. | 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. Non réalisé car trop peu de réclamations et de dysfonctionnements signalés. | DESORETBrigitte | 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. | DESORETBrigitte | 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. | PRINCE Gwenaël | 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. Non réalisée car un tuilage est mis en place systématiquement. | 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. | CARBON Sabrina | 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. | CARBON Sabrina | 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". Réalisée. | 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. Non réalisée car renouvellement de l’équipe éducative. | 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. En cours. | DESORETBrigitte | 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. Réalisée. | 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. Réalisée. | EL ABDI ABDALLAH | 30/06/2022 |



 **CHARTE ETHIQUE DES INTERVENANTS SOCIAUX**

**AU SEIN DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES**

**DE LA FONDATION DE L’ARMEE DU SALUT**

**2015**

# Préambule

Les dispositions qui suivent constituent la charte éthique des intervenants sociaux au sein de la Fondation de l’Armée du Salut. Elles concernent tout professionnel, salarié ou bénévole, (stagiaires, personnel mis à disposition...) œuvrant dans le domaine social, médico-social ou sanitaire et étant en lien avec les personnes accueillies/accompagnées au sein d’un établissement, service ou dispositif géré par la Fondation de l’Armée du Salut, quelle que soit sa formation, sa qualification et sa fonction au sein de l’établissement.

# Valeurs et principes d’action de l’intervenant social au sein de la Fondation de l’Armée du Salut

L’intervenant social agit conformément à une éthique basée sur les valeurs suivantes auxquelles la Fondation de l’Armée du Salut tient :

 Valeur : Respect des droits et des libertés fondamentales de la personne

 Valeur : Développent de la justice sociale et de la solidarité

 Valeur : Promotion de la participation et de la citoyenneté des personnes

 Valeur : Respect du libre choix des personnes

 Valeur : Intégrité dans l’exercice de ses missions

 Valeur : Humilité envers les personnes dans l’exercice de ses missions

 Valeur : Confidentialité dans l’exercice ses missions

 Valeur : Développement de la compétence dans l’exercice de ses missions Valeur : Créativité dans l’exercice de ses missions

 Valeur : Souplesse et positivédans l’exercice de ses missions

La section suivante décrit chacune de ces valeurs et en décline des principes d’action pour l’intervenant social.

## Valeur : Respect des droits et des libertés fondamentales de la personne

L’intervention sociale se fonde sur un engagement à respecter la dignité et la valeur individuelle de toute personne. L’intervenant social reconnait et respecte la diversité de la société française, en tenant compte de la diversité des individus, les familles, les groupes et les collectivités. Il respecte les droits et libertés de la personne tels qu’énoncés dans la Déclaration universelle des droits de l’homme des Nations Unies (1948), la Convention internationale des droits de l’enfant (1989), la Convention européenne des droits de l’homme (2010), la Charte des droits fondamentaux adoptée par l’Union européenne (2000), la Constitution française du 4 octobre 1958, les Références déontologiques du Comité National des Références Déontologiques (2014), la Charte des droits et des libertés de la personne accueillie (2003), ainsi que, selon la profession, le Code de Déontologie de l’Association Nationale des Assistants de Service social (1994) et la Charte d’éthique professionnelle des éducateurs spécialisés de l’Organisation Nationale des Éducateurs Spécialisés (2014).

Principes d’action:

* L’intervenant social, en reconnaissant la valeur unique et la dignité inhérente de tous, ainsi que les capacités et les potentialités de chaque personne humaine, exerce sa pratique professionnelle avec humilité et respect envers l’Autre ;
* L’intervenant social reconnait et applique les droits et les libertés de la personne ;
* L’intervenant social, indépendamment de ses valeurs et choix de vie, respecte et fait valoir le droit de toute personne à l’autodétermination (le droit de se diriger soimême et la liberté de choix sans interférence de la part d’autres personnes), selon l’aptitude de cette personne et sous réserve des droits des autres personnes ;
* L’intervenant social respecte la diversité des personnes au sein de la société française et leurs croyances sous réserve des droits des autres personnes ;
* L’intervenant social veille au droit de toute personne d’être à l’abri de menace et de toute forme de violence.

## Valeur : Développer la justice sociale et de la solidarité

L’intervenant social a la responsabilité de promouvoir la justice sociale, par rapport à la société en général, et par rapport aux personnes avec lesquelles il travaille. Il encourage l’équité sociale, la juste répartition des ressources et la solidarité. Il s’oppose aux préjugés et à la discrimination à l’encontre de toute personne ou groupe de personnes, pour quelques raisons que ce soit.

Principes d’action :

* L’intervenant social favorise le droit des personnes à avoir accès à des ressources permettant de satisfaire leurs besoins fondamentaux ;
* L’intervenant social œuvre en faveur d’un accès juste et équitable à des services et à des aides publiques ;
* L’intervenant social œuvre en faveur d’une protection et d’un traitement égal pour tous et s’engage à porter à l’attention de leur employeur, des législateurs, des personnes politiques et du grand public, lorsque les situations dans lesquelles les ressources sont inadéquates ou lorsque les politiques ou les pratiques sont injustes ou nocives ;
* Dans ses activités, l’intervenant social met ses compétences à la disposition des personnes, quel que soit leur sexe, leur apparence physique, leur situation, leur origines ethniques ou sociales, leur religion ou leurs convictions, leur langue, leur opinions politiques ou toute autre opinion, leur appartenance à une minorité, leur handicap, leur âge ou leur orientation sexuelle, et quels que soient les sentiments que ces personnes lui inspirent ;
* L’intervenant social s’oppose aux préjugés et à la discrimination à l’endroit de toute personne ou groupe de personnes, pour quelque raison que ce soit ;
* L’intervenant social travaille en faveur de la solidarité, du développement social et de la gestion environnementale dans l’intérêt de tous.

## Valeur : Promotion de la participation et de la citoyenneté des personnes

L’intervention sociale se fonde sur le principe de développement des potentialités de chacun en le rendant acteur de son propre changement et du changement de sa situation. Son objectif est de permettre l’épanouissement de chacun dans sa vie personnelle et dans l’exercice de sa citoyenneté. L’intervenant social reconnait que la participation des personnes doit s’exercer non seulement tout au long de l’accompagnement mené en collaboration avec elles, mais aussi dans le processus de conception et de mise en œuvre des politiques publiques et institutionnelles.

Principes d’action:

* L’intervenant social travaille d’une manière qui permet une pleine implication et la participation des personnes dans la relation d’accompagnement de façon à les rendre autonomes dans les décisions et les actions qui concernent leur existence ;
* L’intervenant social s’engage à mener le travail d’accompagnement dans le respect du principe de co-construction avec la personne en s’appuyant sur ses compétences et son savoir expérientiel;
* L’intervenant social établit une relation simple et naturelle avec la personne qui permet d’ouvrir le champ des possibles ;
* L’intervenant social met en place les méthodes et approches permettant une réelle participation de la personne à la conception et la mise en œuvre de son projet ;
* L’intervenant social favorise une ouverture à l’extérieur et permet à la personne d’exercer sa citoyenneté pleinement ;
* L’intervenant social veille à la mise en place et au bon fonctionnement des instances de participation prévues par le cadre légal.

## Valeur : Respect du libre choix des personnes

L’intervenant social reconnait le droit de la personne à faire des choix entre les prestations et services qui lui sont proposés, ainsi que de choisir librement son interlocuteur privilégié dans le cadre de l’accompagnement proposé. Il informe la personne, en utilisant les moyens les plus adaptés, de ses droits, devoirs et voies de recours envisageables dans le cadre de l’accompagnement proposé.

Principes d’action:

* L’intervenant social reconnaît etapplique le droit de la personne de disposer du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d’un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d’accompagnement ou de prise en charge ;
* En tenant compte des possibilités de service ou d’établissement, tout est mis en place afin de respecter le droit de la personne de choisir librement son interlocuteur principal dans le cadre de l’accompagnement proposé ;
* L’intervenant social recherche non seulement le consentement éclairé de la personne, mais surtout sa pleine et directe participation à la conception et la mise en œuvre du projet d’accompagnement et des actions qui lui sont proposées ;
* L’intervenant social s’engage à informer, par tous les moyens adaptés à la situation de la personne et en veillant à sa compréhension, des conditions et conséquences de l’accompagnement proposé ;
* L’intervenant social reconnait le droit de la personne de disposer d’un droit de recours concernant toute décision prise à l’égard de sa personne sans son accord préalable.

## Valeur : Intégrité dans l’exercice de ses missions

L’intervenant social fait preuve de respect à l’égard des buts, des valeurs et des principes éthiques et déontologiques de sa profession et/ou de sa mission dans le cadre de son champ de pratique et du cadre institutionnel de la Fondation de l’Armée du Salut. L’intervenant social maintien un degré élevé de conduite professionnelle en agissant de façon honnête et responsable, et en faisant connaître les valeurs de sa profession et/ou de sa mission. Il s’efforce d’être impartial dans sa pratique professionnelle et évite d’imposer ses valeurs, ses points de vue et ses préférences personnelles aux personnes qu’il accompagne ou à ses collègues ou partenaires de travail. Il est de sa responsabilité de s’assurer que dans le cadre de l’exercice de ses missions, il dispose de l’autonomie nécessaire pour choisir la forme de ses interventions et les moyens à employer, ainsi que décider, en étroite collaboration avec son équipe, de la poursuite ou de l’arrêt de son action. Il lui incombe d’établir la teneur de ses relations professionnelles avec les personnes, et de maintenir les limites professionnelles. Lorsque des conflits existent en matière de questionnement éthique, l’intervenant social est fortement incité à demander conseil à son équipe, son employeur, ou de saisir le groupe éthique de la Fondation de l’Armé du Salut.

Principes d’action:

* L’intervenant social adhère aux valeurs et principes déontologiques de sa profession et/ou de sa mission et de la Fondation de l’Armée du Salut et les applique;
* L’intervenant social fait preuve d’honnêteté, de fiabilité, d’impartialité et de précaution dans l’exercice de ses missions et encourage la pratique de ces qualités ;
* L’intervenant social limite son action à des relations professionnelles, il établit des limites appropriées dans ses relations avec les personnes qu’il accompagne et veille à ce que ces relations servent le besoin de la personne ;
* L’intervenant social reconnaît que tout comportement de nature sexuelle envers une personne accompagnée est contraire à toute déontologie liée à l’exercice de ses missions ;
* L’intervenant social valorise l’ouverture d’esprit et la transparence dans sa pratique professionnelle et évite les relations où son intégrité ou son impartialité peuvent être compromises ; si un conflit d’intérêt devenait inévitable, il veille à ce que rien de la nature de ce conflit ne soit dissimulé.

## Valeur : Humilité dans l’exercice de ses missions

L’intervenant social exerce ses missions avec humilité. L’humilité est un principe qui permet de valoriser l’Autre en acceptant de s’effacer pour lui permettre de prendre toute sa place. L’intervenant social accepte le risque de l’inconnu, que la relation d’accompagnement soit une source d’apprentissage aussi bien pour la personne, que pour lui-même.

Principes d’action :

* L’intervenant social part du principe, que malgré ses nombreuses connaissances, sa pratique professionnelle peut toujours être améliorée et que la meilleure solution reste à trouver en cheminant avec la personne accompagnée ;
* L’intervenant social accepte de faire passer le « nous » avant le « je », de créer un espace bienveillant permettant d’écouter la personne qu’il accompagne, de prendre le temps de découvrir ses richesses, ses qualités et ses potentialités, mais aussi ses défauts. Ceci afin de permettre l’instauration d’une relation authentique;
* L’intervenant social est prêt à reconnaître ses erreurs et à remettre en question sa pratique professionnelle dans l’objectif de proposer le meilleur accompagnement possible. Parallèlement, l’établissement où l’intervenant social exerce ses missions, lui reconnait le droit à l’erreur.

## Valeur : Confidentialité dans l’exercice de la profession

La relation professionnelle établie entre l’intervenant social et une personne accompagnée est basée avant tout sur la confidentialité et la discrétion professionnelle à l’égard de toutes les questions concernant la relation d’accompagnement ou la vie privée de la personne. Cette garantie de discrétion et de confidentialité, réglementée par la loi en vigueur, fait partie des droits fondamentaux de chaque personne. L’intervenant social ne communique l’information confidentielle à d’autres parties (y compris des membres de l’équipe) qu’avec le consentement éclairé de la personne, ou de son représentant légal, ou lorsque la loi ou le tribunal l’ordonne. Dans toutes les circonstances, l’intervenant social ne révèle que le minimum d’information confidentielle nécessaire pour atteindre le but escompté.

Principes d’action:

* L’intervenant social respecte l’importance de la confiance que les personnes accompagnées placent dans la relation professionnelle ;
* L’intervenant social ne révèle d’information confidentielle qu’avec le consentement éclairé de la personne ou la permission du représentant légal de celle-ci ;
* Il appartient à chaque intervenant social de respecter le silence dans les conditions définies par les dispositions légales sur la part d’information qu’il détient, comprend, devine ou apprend, dès lors qu’il s’agit de l’intimité d’une personne ou d’informations liées à sa vie privée, quelles que soient les missions de l’établissement ou du service dans lequel il exerce sa fonction ;
* L’intervenant social qui est soumis au secret professionnel par les dispositions légales prévues par le Code civil et pénal, ainsi que par les différents textes législatifs, s’engage à le respecter **;**
* L’intervenant social reconnait que le dossier établi au nom de la personne appartient à cette dernière et que la personne dispose du libre accès aux documents la concernant ; l’intervenant social veille à ce que le dossier concernant la personne comprenne uniquement les documents strictement liés à la mission d’accompagnement, à la demande d’aide exprimée par la personne ou à un besoin prioritaire de protection (conformément aux procédures internes de la Fondation de l’Armée du Salut) ;
* L’intervenant social fait preuve de transparence pour ce qui est des limites à la confidentialité s’appliquant à la pratique professionnelle en exposant clairement ces limites aux personnes dès le début de la relation.

## Valeur : Développement de la compétence dans l’exercice de ses missions

L’intervenant social respecte le droit de la personne de recevoir un accompagnement de qualité. Il cherche donc l’excellence dans son action. Il analyse la nature des besoins et des problèmes sociaux et encourage l’application de solutions innovatrices et efficaces pour répondre aux besoins nouveaux et existants. Il s’engage à chercher continuellement à augmenter ses propres connaissances et aptitudes professionnelles. L’intervenant social reste vigilant quant aux répercussions que peuvent entrainer ses interventions dans la vie des personnes et celle des institutions. Il interroge constamment son implication personnelle. Il prend conseil auprès de collègues et utilise le cadre d’une analyse de sa pratique ou une instance de supervision pour faire évoluer ses pratiques. L’intervenant social contribue à la formation des intervenants sociaux et au développement des différents métiers.

Principes d’action:

* L’intervenant social respecte le droit des personnes à se voir proposer des services de la meilleure qualité possible ;
* L’intervenant social s’efforce de maintenir et d’augmenter ses connaissances et aptitudes professionnelles, ainsi que d’améliorer sa pratique professionnelle ;
* L’intervenant social fait preuve de professionnalisme en limitant sa pratique professionnelle à ses propres domaines de compétence ; lorsqu’une demande dépasse ses compétences, il convie la personne à adresser sa requête auprès d’un professionnel compétent ou il sollicite et met en œuvre les partenariats appropriés ;
* L’intervenant social contribue au développement permanent de sa profession lorsque c’est possible en participant à l élaboration des connaissances actuelles et futures des travailleurs sociaux ou au développement des nouvelles connaissances.

## Valeur : Créativité dans l’exercice de ses missions

L’intervenant social reconnait que tous les problèmes ne peuvent pas être résolus par des solutions classiques. De plus, il considère une situation donnée comme ayant nécessairement plusieurs solutions possibles et par conséquent, il s’attache à les identifier et à les comparer. L’intervention sociale nécessite une recherche permanente des méthodes et des solutions novatrices, créatives et adaptées aux besoins et désirs de la personne accompagnée. Dans la relation d’accompagnement, et dans son travail en général, l’intervenant social met en place les conditions nécessaires afin de permettre la créativité de la personne accompagnée.

Principe d’action:

* L’intervenant social s’engage à identifier et à comparer toutes les solutions imaginables à un problème ou une situation donnée. Sur la base d’une expertise croisée avec la personne accompagnée, il met une solution en avant tout en expliquant pourquoi les autres lui semblent moins pertinentes ;
* L’intervenant social s’engage à développer ses compétences dans des domaines différents afin d’enrichir ses connaissances dans le champ de l’intervention sociale ;
* Dans sa pratique professionnelle, l’intervenant social ouvre le champ des possibles aussi bien pour sa pratique professionnelle et les méthodes de travail, que pour l’expression des désirs et le développement des compétences de la personne accompagnée.

**Valeur : Souplesse et positivité dans l’exercice de ses missions. L’intervenant** **social établit une relation simple et naturelle.**

Principes d’action:

* L’intervenant social s’engage à mettre en avant les compétences et les qualités de la personne accompagnée avant ses difficultés et ses problématiques ;
* L’intervenant social étudie tout ce qui peut être construit avec la personne accompagnée et analyse l’énergie nécessaire qui doit y être consacrée ;
* L’intervenant social reconnait que la souplesse et la positivité sont indispensables dans l’enclenchement du processus créatif ;
* L’intervenant social s’efforce à réduire au minimum les démarches administratives indispensables dans la relation d’accompagnement.