

Etablissement « La Maison Verte »

Rapport d'activité 2024

SECOURIR, ACCOMPAGNER, RECONSTRUIRE
La Fondation de l'Armée du Salut



SOMMAIRE

PREAMBULE	3
PRESENTATION GENERALE	4
LA FONDATION DE L'ARMEE DU SALUT	4
<i>Une organisation en mouvement</i>	4
<i>Le plan stratégique 2022-2026</i>	7
L'ETABLISSEMENT (HISTOIRE ET PRESENTATION GENERALE).....	8
<i>Présentation de l'établissement</i>	8
<i>Organigramme et organisation de l'établissement « La Maison Verte »</i>	9
<i>Présentation des bâtiments</i>	10
<i>Les systèmes d'information</i>	12
L'ACTIVITE	13
LES JOURNEES REALISEES ET LE TAUX D'OCCUPATION	13
LA (LES) POPULATION(S) ACCOMPAGNEE(S)	14
<i>La typologie</i>	14
<i>La durée de séjour</i>	17
<i>Les ressources des personnes accompagnées</i>	17
LES CONDITIONS ET MODALITES D'ACCUEIL	19
<i>L'admission</i>	19
<i>Les activités par dispositif</i>	20
<i>La fluidité des parcours</i>	22
LES ACTIONS MENEES EN 2024 ET LEURS IMPACTS	23
<i>L'animation de / la participation à la vie sociale</i>	23
<i>La restauration</i>	28
<i>Le soutien psychologique</i>	28
<i>Les partenariats</i>	29
<i>Les bénévoles</i>	30
<i>La démarche RSE (Responsabilité Sociétale et Environnementale)</i>	31
<i>L'accompagnement spirituel</i>	33
LA QUALITE	34
LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE.....	34
EVALUATION DE LA DEMARCHE QUALITE	34
GESTION DES RISQUES	35
DROITS ET EXPRESSIONS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE	36
LES RESSOURCES HUMAINES	37
LES EFFECTIFS DE L'ETABLISSEMENT	37
LES MOUVEMENTS DE PERSONNEL.....	39
LES DEFIS D'ATTRACTIVITE DU RECRUTEMENT	40
FORMATION ET EVOLUTION PROFESSIONNELLE	42
L'INFORMATION ET LA COORDINATION	43
<i>Dialogue social et instances représentatives du personnel</i>	44
LES RELATIONS ENTRE L'ETABLISSEMENT ET LE SIEGE DE LA FONDATION DE L'ARMEE DU SALUT	45
LES RESULTATS FINANCIERS	46
LE RESULTAT.....	46
LA SECTION D'EXPLOITATION : CHARGE-PRODUITS.....	46
LA SECTION D'INVESTISSEMENT.....	46
EN CONCLUSION : PERSPECTIVES POUR L'ANNEE A VENIR	46



Préambule

Etablissement « La Maison Verte ».

Adresse géographique : 10-14 rue de la Maison Verte – 78100 Saint Germain en Laye

Accès :

RER SAINT GERMAIN EN LAYE

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



Téléphone : 01 39 73 29 39

Adresse mail générique : maisonverte@armedusalut.fr

N° FINESS juridique : 750721300

N° FINESS géographique de l'établissement : 431 968 601 00150

CCN appliquée : CHRS

Président du conseil d'administration : Jacques Donze

Personne ayant qualité pour représenter l'établissement : Abdallah EL ABDI

Adresse mail : aelabdi@armedusalut.fr



La Fondation de l'Armée du Salut



Une organisation en mouvement

l'Armée du Salut dans le monde répond aux besoins matériels, sociaux, psychologiques et spirituels des plus démunis, quels que soient leur origine, leur âge et les causes de leur détresse.

En 1865, en Angleterre, en pleine révolution industrielle, le pasteur William Booth, saisi par le drame de la classe ouvrière, fonde l'Armée du Salut.

En 1881 l'Armée du Salut s'implante **en France. Reconnue d'utilité publique en 1931**, elle accroît son action dans les domaines sanitaires social, médico-social, jusqu'en 1939.

A l'issue de la deuxième guerre mondiale, elle élargit ses actions en faveur de la jeunesse et développe des partenariats avec les pouvoirs publics, des acteurs du champ social et médico-social dont elle devient membre fondateur. Ce sont l'UNIOPSS, la FNARS devenue FAS, NEXEM né de la fusion de FEGAPEI et du SYNEAS, ...des organismes qui s'inscrivent dans la lutte contre l'exclusion dans toutes ses formes.

En 1994, l'Armée du Salut adopte de nouveaux statuts afin d'articuler avec pertinence action sociale et spiritualité. Les établissements à caractère social et médico-social sont gérés par l'Association des Œuvres Françaises de Bienfaisance de l'Armée du Salut (AOFBAS). Les officiers constituent la Congrégation de l'Armée du Salut, reconnue par l'Etat. Elle porte l'éthique chrétienne dans les postes, assure des missions d'urgence et d'intérêt général.

Par décret du 11 avril 2000, la Fondation de l'Armée du Salut est créée. Reconnue d'utilité publique, elle se substitue à l'AOFBAS.

Au 31 décembre 2022 la Fondation comptait plus de 2 800 salariés, 5 700 bénévoles, 242 établissements et services ; 25 000 personnes sont accompagnées chaque jour, dans 12 régions de France.

La Fondation est organisée en 5 champs d'activité :

	Publics	Actions menées
Jeunesse/famille	Enfants de l'Aide sociale à l'enfance, Enfants du milieu judiciaire, Migrants mineurs isolés, jeunes majeurs.	Placements administratifs et judiciaires, accueil mère/enfant, accompagnement éducatif, scolaire, insertion professionnelle, animation, protection, accueil de jour, placement à domicile, accompagnement à la parentalité, hébergement, accueil en crèche, accompagnement au logement autonome...
Handicap	Adultes : polyhandicap, handicap mental et troubles associés, handicap psychique. Enfants : troubles du comportement et de la personnalité. Personnes handicapées vieillissantes.	Éducatives, pédagogiques, thérapeutiques, insertion professionnelle, soins, nursing, animation, accompagnement à la parentalité, suivi en milieu ouvert, protection.



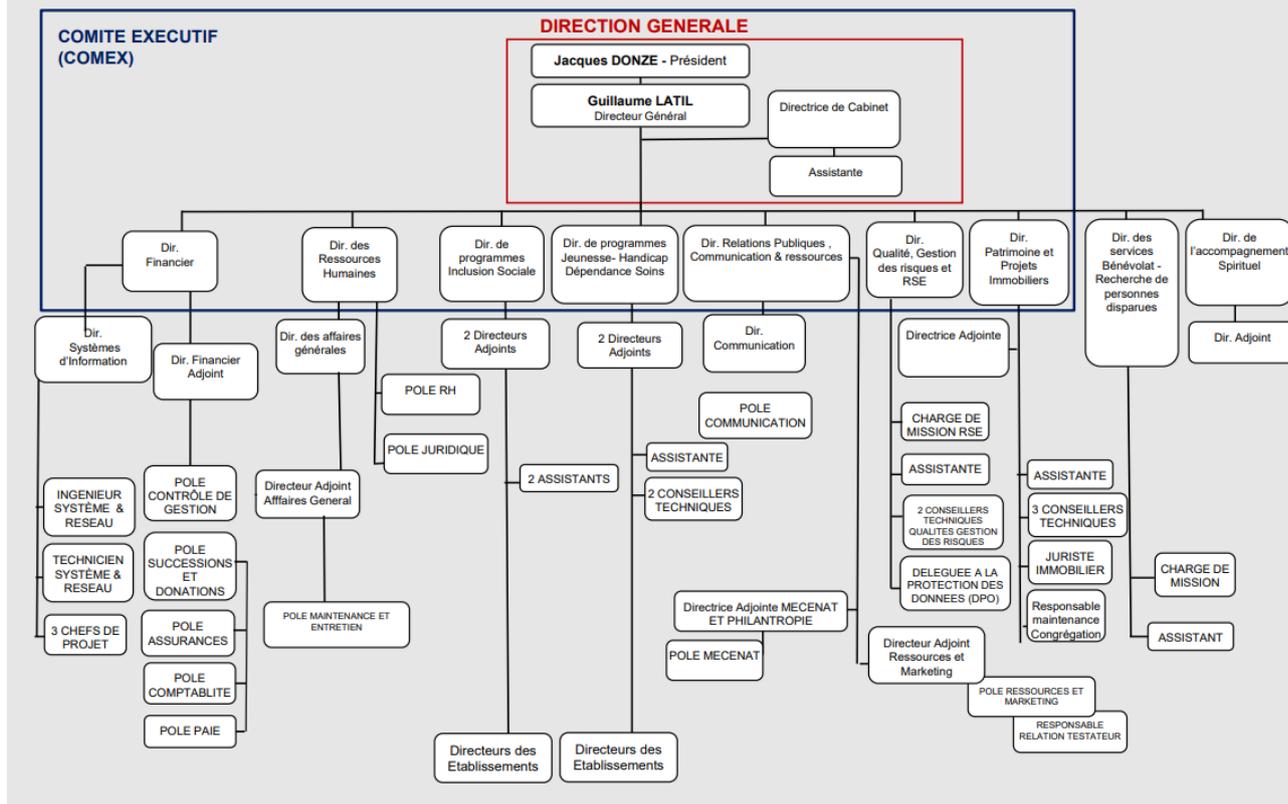
Dépendance	Personnes âgées en perte d'autonomie, personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés, personnes isolées, personnes à faibles ressources, personnes en soins de suite et convalescence, aidants.	Accueil de jour, accueil temporaire, soins de suite, protection, hébergement, nursing, soins, animation, accompagnement, soutien des aidants, plateforme de répit pour les aidants, accompagnement jusqu'au bout de la vie et soins palliatifs et visites à domicile.
Soins	Service de Soins de suite et de réadaptation (1 seul établissement sanitaire à la Fondation) Adultes orientés par hôpitaux ou cliniques. Structure de moyen séjour.	Projet thérapeutique et social avec objectifs de soins médicaux, de rééducation et de réadaptation.
Inclusion sociale	Accueil mère/enfant, personnes isolées, familles monoparentales, familles de migrants, personnes sans domicile fixe, travailleurs pauvres, femmes victimes de violence, personnes très éloignées du marché du travail, mineurs non accompagnés.	Mise à l'abri, hébergement, accompagnement social, urgence sociale, orientation, soins, restauration, animation, accès au logement autonome, insertion par l'activité économique, accompagnement à la parentalité...

Le siège social apporte pilotage et soutien à ses établissements. La direction générale y est entourée de 11 directions : 2 directions de programmes, la direction des ressources humaines, la direction financière, la direction des systèmes d'information, la direction qualité gestion des risques et RSE, la direction de la communication des relations publiques et des ressources, la direction du patrimoine et des projets immobiliers, la direction de l'accompagnement spirituel, la direction du bénévolat, la direction des affaires générales.





SCHEMA D'ORGANISATION DU SIEGE DE LA FONDATION DE L'ARMEE DU SALUT



Les instances du Haut Comité des Personnes Accompagnées et Accueillies (HCPAA), le groupe des ambassadeurs de la Participation et Communication Adaptées (PCA), les Conseils de la Vie sociale (CVS) et de multiples formes d'expression en établissements assurent la représentation des personnes accompagnées.

Spécificité du lien entre les 2 entités de l'Armée du Salut, la Congrégation accompagne la Fondation dans la coordination de l'**accompagnement spirituel**, ouvert à tous et sans prosélytisme, dans tous les établissements et services.

Le **bénévolat** renforce les missions de l'Armée du Salut sur l'ensemble du territoire, avec des actions dans l'aide alimentaire, la transmission du savoir, les animations

Avec le changement de ses statuts en 2018, la Fondation se dote d'instances de gouvernances renforcées, et ouvre son champ d'intervention à l'international. L'obtention en 2018 et le renouvellement en 2022 de la labellisation IDEAS attestent de la mise en œuvre de bonnes pratiques dans tous les domaines de son action.

En 2021, la Fondation renouvelle son projet, porté par les 5 valeurs **d'inconditionnalité, de fraternité, de participation, d'exigence et d'espérance.**



Le plan stratégique 2022-2026

Les institutions sociales et médico-sociales d'aujourd'hui doivent continuellement définir leurs orientations stratégiques. Pourquoi ? Parce que les conditions des secteurs changent de plus en plus rapidement et de nouvelles pratiques professionnelles ne cessent d'apparaître.

Mais nous avons intérêt à ce que la réflexion sur les orientations stratégiques soit faite de façon organisée et rigoureuse.

Quant au but de la réflexion, il ne doit pas consister uniquement à s'ajuster aux conditions des secteurs. Nous devons en effet être à l'affût des opportunités et penser à la possibilité de repousser les limites de son champ d'action, voire de réinventer son rôle dans les différents secteurs.

Après une analyse approfondie de son environnement externe et un diagnostic coconstruit des atouts et des fragilités de son organisation et de ses activités, la Fondation de l'Armée du Salut fixe une nouvelle orientation pour les cinq prochaines années (2022 – 2026). Elle souhaite consolider les fondamentaux de son organisation et ses atouts pour davantage d'impact auprès de chacune de ses parties prenantes. Toute la communauté d'acteurs (salariés, bénévoles, donateurs et partenaires) est pleinement engagée pour mettre en œuvre la devise « Secourir, Accompagner, Reconstruire ». Cet engagement est au cœur de la raison d'être de la Fondation de l'Armée du Salut. Déterminée à servir au mieux les personnes vulnérables, la Fondation souhaite piloter ses actions et communiquer sur son activité avec l'impact social comme repère. Cette « boussole » stratégique se décline en trois axes structurants et complémentaires : consolidation des fondamentaux, valorisation des atouts, renforcement de l'impact.

1. La consolidation des fondamentaux : Pour répondre aux exigences des parties prenantes et pour garantir la pérennité et la solidité de la Fondation, plusieurs fondamentaux doivent être consolidés :

- Développer une politique RH attractive et valorisante.
- Investir pour des SI performants au service de la mission et du pilotage.
- Piloter rigoureusement le parc immobilier et s'adapter aux nouveaux enjeux.
- Sécuriser les équilibres financiers et développer les ressources pour financer les ambitions

2. La valorisation des atouts : Les nombreux atouts de la Fondation de l'Armée du Salut méritent d'être davantage valorisés :

- Faire vivre les liens Fondation – Congrégation et valoriser l'accompagnement spirituel
- Mobiliser, former et fidéliser les bénévoles
- Concrétiser davantage sur le terrain la dimension internationale de l'Armée du Salut

3. Le renforcement de l'impact : L'ambition de la Fondation de l'Armée du Salut est de renforcer l'impact de ses actions au service des personnes vulnérables :

- Animer et piloter l'exigence de qualité
- Poursuivre un développement sélectif et maîtrisé
- Renforcer l'impact de la communication et du plaidoyer
- Déployer une démarche ESG (environnement, sociale, gouvernance) ambitieuse



L'établissement (histoire et présentation générale)

Présentation de l'établissement

En 1990, La MAISON VERTE, gérée par la municipalité de Saint Germain en Laye, n'accueillait que des hommes seuls.

La municipalité avait procédé à d'importants travaux de rénovation avec l'objectif d'en faire un CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion sociale).

L'Établissement est confiée à l'Armée du Salut en 1993.

A l'époque l'agrément était de 25 places. Il a évolué et est aujourd'hui de 46 places en diffus réparties en 22 places d'urgence, 24 places d'insertion et 24 places en 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 (avec ou sans enfants) et des familles monoparentales.

L'objectif de l'établissement repose sur un processus d'insertion mettant en œuvre la devise « Secourir, Accompagner, Reconstruire ».

Cet engagement, est la raison d'être du projet de la Fondation de l'Armée du Salut.

Fidèle à cet engagement l'établissement est mobilisé pour améliorer le parcours résidentiel des publics avec le souci de veiller :

⇒ à une meilleure connaissance de la demande des personnes accueillies

⇒ 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 en s'inscrivant dans une évolution des pratiques professionnelles : travail en réseaux, formation, qualification,

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

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

Du C.H.U comme au C.H.R.S. c'est un réel parcours 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 la personne accueillie 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.

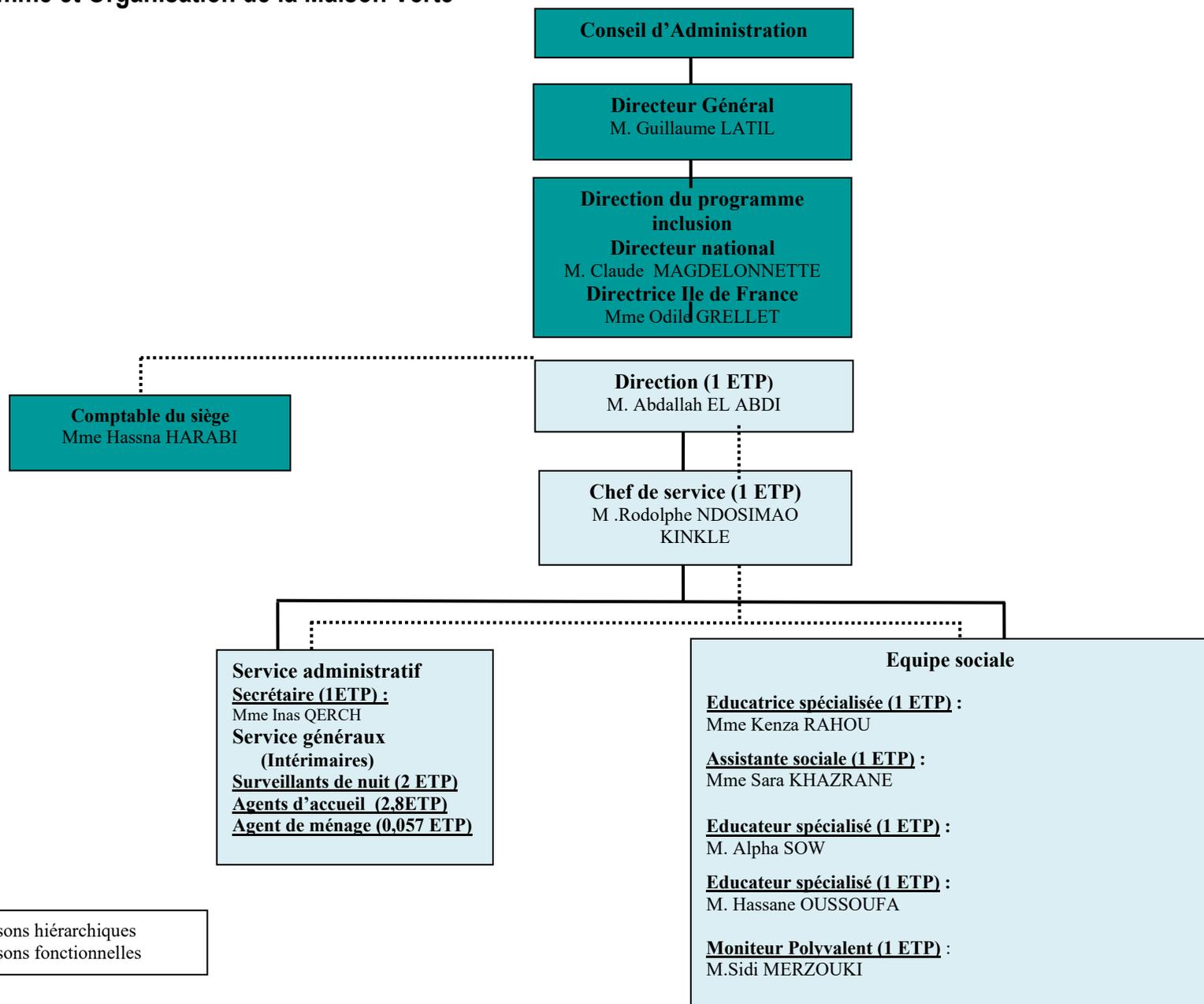
→ rencontrer l'autre autrement que dans une relation institutionnelle classique et d'inventer au cas par cas des façons d'entrer en lien pour faire tomber « les barrières » tout en maintenant une distance suffisante.

« 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.



Organigramme et Organisation de la Maison Verte



Présentation des bâtiments

Le 13 décembre 1990, le Département a signé un bail emphytéotique avec la Commune de Saint Germain en Laye pour la location pendant soixante années de deux bâtiments situés au 10-14 rue de la Maison Verte à Saint-Germain-en-Laye. Ces deux bâtiments sont gérés par la Commune jusqu'en 2050.

La durée de la convention d'occupation à titre gratuite, signée avec la Mairie, concernant les deux bâtiments, a été prolongée jusqu'en 2040 le 11/12/2023.

Bâtiment au 10-12 rue de la Maison Verte (locaux administratifs du CHRS pour les 46 places en diffus et du CHU pour les 24 places)

L'immeuble de trois niveaux de 271,71 m² de surface de plancher est situé sur la parcelle cadastrée AO 831 d'une surface de 404 m².

Les locaux se décomposent comme suit :

- un rez-de-jardin comprenant un bureau, une sdb, deux WC, un local de stockage, soit une surface totale de 78,80m² ;
- un rez-de-chaussée comprenant une salle d'accueil, deux bureaux, une laverie, deux salles de douches, 3WC, un office de restauration/activités, soit une surface totale de 97,80 m² ;
- un 1^{er} étage comprenant 7 bureaux et 2WC, soit une surface totale de 95,11m².

Bâtiment au 14 rue de la Maison Verte (CHU de 20 places en collectif)

L'immeuble R+2 de 269,40 m² de surface de plancher est situé sur la parcelle cadastrée AR 262 d'une surface totale de 506 m².

Les locaux se décomposent comme suit :

- un rez-de-chaussée comprenant une salle à manger, une cuisine, trois bureaux, un WC, soit une surface totale de 85,80 m² ;
- un 1^{er} étage comprenant cinq chambres, deux salles de douches et deux sanitaires, soit une surface totale de 90,80 m² ;
- un 2nd étage comprenant cinq chambres, deux salles de douches et deux sanitaires, soit une surface totale de 92,80 m² ;
- une cave de 26 m².

En accord avec les services de l'Etat l'excédent du CHU 2023 a été affecté pour 2024 pour la réalisation de travaux touchant à la sécurité du bâtiment du CHU au 14 rue de la Maison Verte, à savoir :

- Remise aux normes des tableaux électriques secondaires et changements de certains radiateurs « grille-pain » ;
- Réfection de l'ensemble des volets ;
- Elagage des arbres notamment ceux compressant les gouttières.

<i>Forces</i>	Les bâtiments	<i>Faiblesses</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Offre d'hébergement diversifiée et intégrée, facilitant le parcours résidentiel des personnes accueillies, du CHU vers le CHRS et vice et versa. • Prolongation de la convention d'occupation à titre gratuite jusqu'en 2040. • Accessibilité aux transports sur l'ensemble des places proposées. • Accès PMR sur le bâti administratif. 		<ul style="list-style-type: none"> • Chambres partagées : la question de l'humanisation de l'accueil se pose. • Le vivre ensemble sur des places d'urgence en CHRS en diffus est difficile à mettre en place : public parfois très marginalisé. • Dépendance auprès des bailleurs sociaux : possibilité de résilier le bail de location. • Le bâti vieillissant (encadré par un bail emphytéotique de 60 ans) nécessite de provisionner des charges de remise en état réparties sur le CHU et le CHRS (les bureaux) incombant au locataire.

Les systèmes d'information

<i>Forces</i>	DSI (Direction du Système d'Information)	<i>Faiblesses</i>
	<ul style="list-style-type: none">• Les besoins sont couverts en outils informatiques (ordinateurs portables et téléphones) permettant un accès à la GED (Gestion Electronique des Documents) par l'équipe sociale, dans les appartements en diffus et en télétravail. 6/7 du Parc informatique a été renouvelé en 2022,2023 et 2024.• La nouvelle architecture de la GED est à jour.• Mise en place (Depuis 2021) avec la DSI d'un outil de « connectivité » provisoire et temporaire permettant de fluidifier l'accès aux données. Il est prévu de le changer en 2026 (l'enveloppe financière n'a pas encore été arrêtée).• Utilisation de logiciels optimisant notre fonctionnement et notre temps de travail (liste non exhaustive) :<ul style="list-style-type: none">- « Rendo », suivi et analyse budgétaire tous les mois avec la comptable et le gestionnaire ;- « comptafirst », centralisation des variables paies, des mouvements des effectifs...permettant d'avoir la même plateforme de données ;- « Octime », gestion des plannings et à terme une application pour les salariés ;- « PAB (Plateforme d'Actions Bénévoles)», valorisation des heures de bénévolat et recours possible à des bénévoles sur des actions programmées ;- « Ageval », pour la mise en place du DUERP, du PCA (Plan de Continuité d'Activité) et de l'enregistrement des évènements indésirables ;- « Taleez » plateforme dédiée au recrutement avec une exposition automatique des annonces d'emplois sur d'autres sites d'emplois (ex France travail). Permet de pouvoir « maximiser » nos offres d'emploi.	<ul style="list-style-type: none">• L'augmentation de la data va créer dans les années à venir des difficultés sur l'accessibilité des données pour l'ensemble des salariés. « Les besoins de débits et de connectivité sont devenus l'axe majeur des investissements pour l'ensemble des établissements » (Extrait de la réunion du 23/02/2021 avec Monsieur Fatah ABDESSLAM, Ingénieur Systèmes et Réseaux et le directeur de l'établissement.de la Maison Verte)

Les journées réalisées et le taux d'occupation

CHRS

ACTIVITE	2021	2022	2023	2024
Capacité autorisée	46	46	46	46
Nombre de journées d'ouverture	365	365	365	365
Nombre théorique de journées	16 790	16 790	16 790	16 790
Nombre réel de journées	15 734	16 518	16 345	16 304
Nombre retenu de journées	16790	16 790	16 790	16 790
Taux d'occupation réel en %	93,7	98,4	97,3	97,10
Ecart Retenu/Réel	(-)1 056	(-)272	(-) 445	(-) 486

L'amélioration du taux d'occupation est lié pour partie à l'amélioration de la qualité de l'accueil, notamment dans les appartements en diffus qui font l'objet d'un entretien et de travaux réguliers

CHU

ACTIVITE	2021	2022	2023	2024
Capacité autorisée	24	24	24	24
Nombre de journées d'ouverture	365	365	365	365
Nombre théorique de journées	8 760	8 760	8 760	8 760
Nombre réel de journées	9 051	8 466	8 558	8970
Nombre retenu de journées	8 760	8 760	8 760	8 760
Taux d'occupation réel en %	103,32*	96,64	97,69	102,39*
Ecart Retenu/Réel	(+) 291	(-) 294	(-) 202	(+) 210

* Mise à disposition d'une place supplémentaire (dédiée à la Mairie de Saint Germain en Laye) en 2021 et une autre en 2024 (soit au total, deux places non financées en cumul sur 2024). Ces places sont réservées aux personnes vulnérables à la rue.

Les populations accompagnées

La typologie

Les situations d'exclusion sont très diverses et jamais liées à une seule cause. Cette diversité rend plus complexe le travail d'accueil, d'accompagnement social et d'insertion.

La connaissance de ces publics et l'analyse de leurs besoins deviennent nécessaires pour structurer l'offre de manière cohérente.

Sur les deux services (CHU et CHR) les catégories de public que nous accueillons sont les suivantes :

- ⇒ les jeunes
- ⇒ les femmes victimes de violences
- ⇒ les familles (dont les familles monoparentales)
- ⇒ les errants (dont les SDF...)
- ⇒ les étrangers non européens : migrants, demandeurs d'asile et sans papiers

⇒ Les jeunes

A partir des années 90, le regard se porte sur l'augmentation de la pauvreté des jeunes, les phénomènes de l'errance et de la délinquance juvénile.

Les politiques concernant l'insertion des jeunes sont soumises à des directives diverses qui dépendent de ministères différents et qui complexifient les interventions sur le terrain. Elles concernent l'ensemble des jeunes et simultanément les jeunes ayant le plus de difficultés et dont le nombre ne cesse d'augmenter dans les différents dispositifs d'hébergement.

Sur le département des Yvelines, les partenaires se sont entendus pour dire que le public jeune retenu appartient à la tranche d'âge de 18 à 30 ans. Celle-ci englobe des publics par tranches d'âges qui sont inclus dans divers dispositifs (Mission locale = 16-25ans, RSA = >25 ans, ASE = 18-21 ans, FJT 18-30 ans, etc.) avec pour la plupart des jeunes accueillis à la Maison Verte un faible niveau d'étude

⇒ Les femmes victimes de violences

Le phénomène traverse toutes les classes sociales et se situe aussi bien dans la sphère privée (violence conjugale, maltraitance, réseau relationnel violent), dans la sphère professionnelle (harcèlement) que dans la sphère publique (violence sur la voie publique, dans les transports en commun, prostitution, etc...). Nous n'avons pas accueilli cette année des femmes victimes de violence.

⇒ Les familles (dont les familles monoparentales)

Le premier besoin des familles est celui de l'accès au logement qui peut passer par différentes phases si nécessaire, dont l'hébergement d'insertion.

Les familles monoparentales constituent l'une des principales catégories de demandeurs enregistrés au fichier préfectoral (demandes de logement social). En l'absence d'un emploi sur la base de 80% d'un SMIC avec un CDD d'au moins de six mois, elles ont peu de chances d'accéder au parc social.



Ajoutons aussi que pour engager leurs recherches d'emploi, elles sont confrontées au problème de gardes d'enfant, à l'isolement et le stress dans la gestion de leurs démarches. Cette année nous avons accueilli une famille avec trois enfants majeurs.

⇒ **Les errants**

L'errance n'est pas un phénomène nouveau. Elle est devenue visible avec l'approfondissement de la crise économique des années 1980-90 et 2008. La population concernée englobe : des SDF, des routards, des jeunes en rupture familiale, des mineurs en fugue.

Diverses formes d'errance sont repérées : l'errance estivale et festivalière d'une part et l'errance dans la ville d'autre part.

La situation liée à l'errance se caractérise par quatre dimensions : la mobilité géographique, les ruptures familiales et sociales successives, la précarité et les conduites à risque. Les personnes en situation d'errance s'inscrivent dans l'exclusion, la précarité et la marginalité.

Cette année nous avons accueilli quatre personnes errantes sur la place d'hébergement du CHU dédiée à la Mairie de Saint Germain en Laye.

⇒ **Les étrangers non européens : travailleurs migrants, demandeurs d'asile et personnes en situation irrégulière**

→ Les travailleurs migrants

Actuellement les travailleurs migrants vieillissants deviennent un enjeu social et de santé public. En effet, une grande partie d'entre eux, arrivée après 1945, a plus de 60 ans aujourd'hui. Il a été constaté que ces personnes vieillissent souvent prématurément. Nombre de résidents des Foyers de Travailleurs Migrants (certains transformés en Résidences Sociales) sont ou seront des personnes dépendantes, seules, avec de faibles ressources. Cette année nous avons accueilli 11 travailleurs migrants.

→ Les demandeurs d'asile

Différents problèmes sont soulevés autour des demandeurs d'asile :

- la proportion de demandeurs d'asile qui obtiennent le statut est infime par rapport au nombre de personnes qui le demandent
- faute de solution administrative rapide les personnes peuvent rester plusieurs mois voire plusieurs années sans statut et sans ressource
- après une décision négative, la majorité plonge dans la clandestinité et connaît une grande précarité
- en ce qui concerne l'accueil sur la région parisienne, on constate que les départements de banlieue accueillent aussi une population ayant transité par Paris

Cette année nous avons accueilli 2 demandeurs d'asile.

→ Les étrangers en situation administrative irrégulière

Phénomène moins visible, la population concernée, très précaire, est de deux types :

- les personnes entrées en France depuis longtemps, déboutées de toutes les mesures de régularisation et qui vivent en France en famille
- les primo-arrivants qui n'entrent dans aucune catégorie de régularisation

Au total ils représentent 33,67 % des personnes accueillies à la Maison Verte.



Le CHRS

La répartition hommes :femmes 49,06% d'hommes et 50,94% de femmes

La répartition par tranches d'âge pour les publics majoritairement adultes se décompte comme suit :

- Moins de 18 ans : 1,88 %
- 18 à 25 ans : 11,32 %
- 26 à 35 ans : 33,96 %
- 36 à 45 ans : 24,55 %
- 46 à 55 ans : 20,75 %
- Plus de 55 ans : 7,54 %

La répartition par tranches d'âge pour les publics de mineurs se décompte comme suit :

- Moins de 1 an : 0 %
- 1 à 5 ans : 0 %
- 6 à 10 ans : 0 %
- 11 à 15 ans : 100 % (une personne mineure)
- 16 ans à la majorité : 0 %

CHU

Nombre d'Européens en 2024 (en 2023) : 7 (8)

Nombre d'étrangers en situation régulière en 2024 (en 2023) : 7 (11)

Nombre d'étrangers avec une demande en cours de traitement en 2024 (en 2023) : 1 (2)

Nombre d'étrangers en situation irrégulière en 2024 (en 2023) : 23 (17)

La répartition se fait entre 53,26 % d'hommes et 46,74 % de femmes

La répartition par tranches d'âge pour les publics majoritairement adultes se décompte comme suit :

- Moins de 18 ans : 0 %
- 18 à 25 ans : 5,26 %
- 26 à 35 ans : 36,84 %
- 36 à 45 ans : 23,68 %
- 46 à 55 ans : 21,05 %
- Plus de 55 ans : 13,15 %

Note : Nous n'avons pas eu de public mineur.

La durée de séjour

CHRS

- Moins de 6 mois : 7,54 %
- 6 mois à 1 an : 9,43 %
- De 1 à 2 ans : 22,54 %
- De 2 à 3 ans : 16,98 %
- \geq à 3 ans¹ : 43,51 % (Majoritairement public sans papiers)

CHU

- Moins de 6 mois : 28,97 %
- 6 mois à 1 an : 18,42 %
- De 1 à 2 ans : 15,78 %
- De 2 à 3 ans : 23,68 %
- \geq à 3 ans² : 13,15 % (Majoritairement public sans papiers)

Les ressources des personnes accompagnées

CHRS

- Revenus professionnels : 43,39 %
- Aides sociales (RSA, aides au logement, etc.) : 33,9 %
- Autres ressources (allocations, pensions, etc.) : 7,54 %
- Sans ressources : 32,07 %

116,9%*

* : supérieur à 100% car cumul des ressources pour certaines personnes.

CHU

- Revenus professionnels : 26,31 %
- Aides sociales (RSA, aides au logement, etc.) : 7,89 %
- Autres ressources (allocations, pensions, etc.) : 13,15 %
- Sans ressources : 52,65 %

Commentaires :

Au CHU l'équipe a eu à travailler essentiellement sur l'accompagnement socio-administratif des résidents compte tenu de la complexité des dossiers de régularisation administrative (prises des rendez-vous et accompagnement à la préfecture). Un temps aussi a été consacré aux suivis médicaux (prises rendez-vous et accompagnement physique des personnes dans les structures de soins).

L'équipe s'est appuyée sur les réunions de groupes de parole (trois réunions en 2024) pour dégager des axes d'amélioration concernant la qualité de prise en charge qui se sont traduites par des réunions collectives à visée éducative et pédagogique (Alimentation, Ethique, règlement de fonctionnement).

En ce qui concerne le CHRS, plus de 40% des personnes accueillies (50% en 2023) peuvent passer dans un avenir proche d'une situation de rupture de droits à un stade d'insertion (ressources stables, emploi...). Cependant, l'établissement n'est pas à l'abri des ruptures des droits liées à un basculement des situations administratives compte tenu de la fragilité de certaines situations qui font de nos hébergés des personnes très vulnérables (sachant que d'autres problématiques sont associées) pouvant rapidement se retrouver sans ressources ce qui explique principalement ce glissement de 50% en 2023 à 40% en 2024.

La question de la fluidité reste le point commun de ces deux dispositifs, elle est liée principalement d'un point de vue macro à la pénurie de logement. De plus, il est à noter que les critères des bailleurs sociaux (sans remettre en compte leurs légitimités) sont parfois « rédhibitoires » pour certains ménages (exemples : le taux d'effort et le type de contrat de travail).

Les conditions et modalités d'accueil

L'admission

CHU

Nous nous conformons au dispositif « AHI » du 78 (Accueil Hébergement Insertion) qui propose aux personnes en situation de grande difficulté sociale : une aide immédiate, inconditionnelle, de proximité, respectueuse des droits des personnes, qualifiée et adaptée à leurs besoins, favorisant leur participation.

Le principe global est « l'accès de tous aux droits de tous » dans l'esprit de la loi de 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions. Dans ce cadre, le service public de l'hébergement et d'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées doit garantir l'accès effectif aux droits fondamentaux.

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'utilisateur.

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

CHRS

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 le chef 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.

Un contrat de séjour de 4 mois est signé pour permettre au résident de construire son projet avec le référent éducatif.

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.

Les activités par dispositif

CHU

⇒ 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 rendue possible dans le cadre de la réunion hebdomadaire de l'équipe éducative.

⇒ 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'utilisateur 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).

CHRS

⇒ 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 résident, 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'utilisateur 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.

A cette fin, nous travaillons avec le pôle « Prévention, accompagnement psychologique et orientation » du service Cap Santé des Yvelines (5 réunions en 2024) et l'équipe mobile psychiatrique (4 réunions en 2024).

⇒ Rendre l'utilisateur acteur

Rendre l'utilisateur 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 (France travail, 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 France travail 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 (2 en 2024), 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 une DLS (Demande 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).

La fluidité des parcours

Sorties et nombre de DLS (Demande de Logement Social active)

CHRS

	2022	2023	2024
Nb de sorties vers un logement de droit commun (privé ou social)	7	4	6
Nb de sorties vers un logement adapté	1	2	0
Nb de sorties vers un autre dispositif d'hébergement	4	2	0
Nb de sorties sans solution sur l'année	0	6	0
Autres (amis, hôpital, décès)	(5,0,1)	(3,0,0)	(2,0,0)
Nb de personnes disposant d'une demande de logement social	25	26	27

CHU

	2022	2023	2024
Nb de sorties vers un logement de droit commun (privé ou social)	0	0	1
Nb de sorties vers un logement adapté	1	1	0
Nb de sorties vers un autre dispositif d'hébergement	1	1	6
Nb de sorties sans solution sur l'année	6	6	4
Autres (amis, hôpital, décès)	(5,0,0)	(5,0,0)	(4,0,0)
Nb de personnes disposant d'une demande de logement social	5	14	6

Commentaires :

Pour le CHRS, le nombre de DLS est stable de 2022 à 2024 tandis que nous observons pour le CHU un doublement du nombre de DLS sur 2023 par rapport à 2022 et 2024.

Nous devons pour les années qui suivent tendre vers 100% et donc revoir pour cela en équipe les freins dans l'instructions des demandes.

Concernant cet item et les autres items des tableaux, il n'y a pas de déterminant expliquant les évolutions des données chiffrées sur la période observée.

Les actions menées en 2024 et leurs impacts

L'animation / la participation à la vie sociale

L'animation (sur le collectif et les logements en diffus) pour la participation à la vie sociale est souvent précédée par une communication orale avant la mise à disposition d'informations sous forme d'affiches ou de notes écrites déposées dans les boîtes aux lettres.

Plusieurs modules sont proposés

- Jeux, sorties, repas partagés
- Ateliers cuisine
- Groupe de paroles

Noël



Donut' Day - Programme du 7 juin 2024

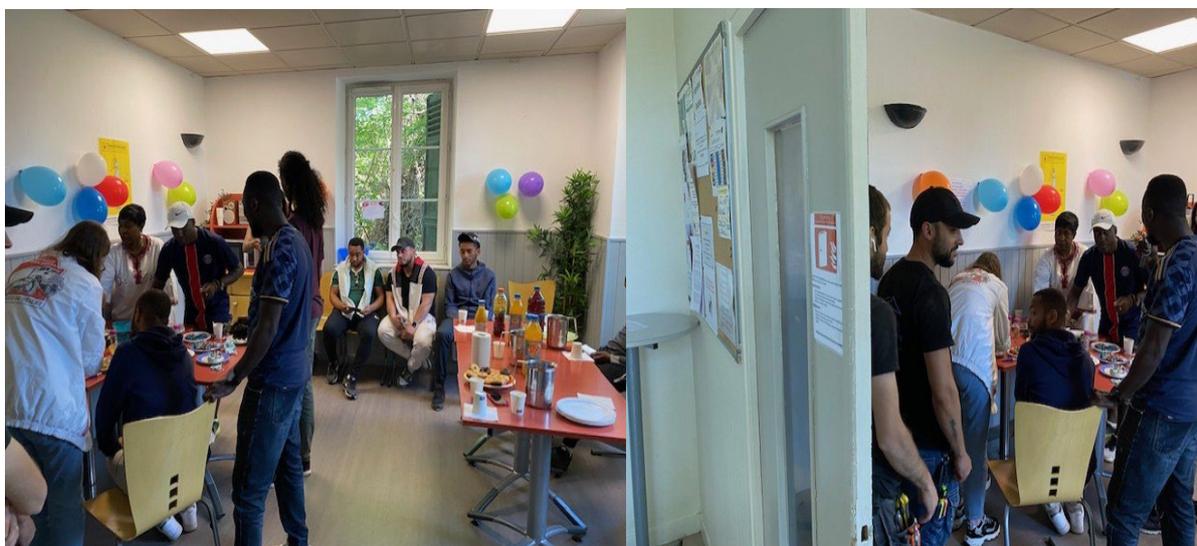
14h : Accueil des invités et des résidents (café, donuts)

15h : Visite et présentation de l'établissement

16h : Concours du plus beau donut

17h : Nomination de la lauréate ou du lauréat

Peu de personne le savent mais depuis 1938 l'Armée du Salut américaine a obtenu que le premier vendredi du mois de juin soit le Donut's day, inscrit au calendrier civil, à la mémoire des salutistes venus avec les troupes américaines, et qui avaient importé avec eux ce drôle de beignet, le Donut, afin de donner un peu de réconfort aux soldats qui souffraient sur les champs de bataille.



Barbecue

Le barbecue s'est tenu le samedi 29 juin 2024, en présence des résidents qui habitent au CHU et au CHRS. Au total, 16 résidents ont participé à l'événement.

Nous avons fait participer les résidents dans les tâches à savoir l'assaisonnement du poulet et de la viande ainsi qu'à la préparation de certains plats de leur pays d'origine.



Groupes de parole

NATURE	PARTICIPANTS	CONTENU	FREQUENCE
Groupes de parole	-résidents -salariés -directeur et/ou CDE - la direction inclusion sociale du siège	Pas d'ordre du jour, la parole est libre.	3 réunions /en 2024

En moyenne huit résident(e)s ont participé à cette instance. Les participant(e)s s'expriment à tour de rôle sur leurs conditions d'hébergement et formules des souhaits pour l'avenir.

En général la direction et/ou le chef de service apporte des éléments de réponses en temp réel quand c'est possible.

La direction inclusion sociale est présente à cette instance permettant ainsi d'enrichir le débat sur des questions par exemple portant sur le siège.

Les modalités concernant l'accompagnement individuel et collectif

Elles répondent aux critères identifiés par l'ANESM pour la mise en œuvre de la bientraitance, à savoir :

- *l'usager co-auteur de son parcours* : élaboration du PAP (Projet d'Accompagnement Personnalisé) par et avec les résidents ;

- *la qualité du lien entre professionnels et usagers* : référence unique et possibilité pour le résident d'en changer ;

- *l'enrichissement des structures et des accompagnements grâce à toutes contributions internes et externes pertinentes* : réseau partenarial développé et adapté aux problématiques rencontrées par les résidents ;

- *le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance* : vigilance de tous concernant le respect des droits des personnes, coréférence pour la plupart des situations permettant la distanciation par rapport aux difficultés rencontrées, partage lors des réunions d'équipe, existence d'outils et de processus pour faciliter le traitement des situations tendues.

En effet, dans le cadre de la réunion d'équipe hebdomadaire, chaque travailleur social présente des situations problématiques avec une hypothèse de travail dont il partage avec ses pairs et le chef de service. Dans ce processus de décisions et d'échanges, le travailleur social attend une confirmation de cette hypothèse ou d'autres propositions plus appropriées.

En dehors de cette réunion d'équipe, le travailleur social peut à tout moment échanger avec le chef de service sur des situations d'urgences nécessitant une prise de décision rapide.

La restauration

Notre prestataire alimentaire Ekilibre est présent pour la préparation, la fourniture et la livraison des repas, et accompagne l'établissement pour toutes autres demandes en restauration.

Dans son périmètre d'activité, la mission confiée à EKILIBRE encadre :

- L'élaboration des Plans Alimentaires en conformité avec la réglementation en vigueur quant à l'équilibre nutritionnel des repas.
- La construction des Menus dans le strict respect des réglementations.
- Des propositions de menus multiples adaptés au public accueilli tous les jours, afin de répondre au mieux aux attentes de chacun.
- La préparation des repas dans une Cuisine Centrale agréée, répondant aux normes d'hygiène en vigueur.
- L'allotissement et la livraison quotidienne des repas particulièrement fiables, et avec une astreinte 7 jours/7.
- La capacité d'approvisionnement en denrées alimentaires complémentaires.
- Le contrôle et le suivi de la qualité des repas avec une équipe présente au plus près et facilement joignable (le Directeur d'Ekilibre, 4 assistantes, 2 responsables qualité, 1 directeur logistique).

Les repas sont préparés dans une Cuisine Centrale Ekilibre située sur la commune d'Aubergenville (78), selon le procédé dit de liaison froide. Ils sont livrés en véhicule réfrigéré (froid positif) et remis en température à la Maison Verte.

Le service de restauration fonctionne toute l'année sur l'établissement, 7 jours/7.

Le soutien psychologique

Une convention a été signée avec le pôle « Prévention, accompagnement psychologique et orientation » du service Cap Santé des Yvelines le 5 janvier 2022.

Ce service a pour mission de proposer aux personnes accueillies et en souffrance psychique des permanences infirmières et des entretiens individuels d'évaluation et d'orientation.

En 2024 Il y a eu 5 interventions comprenant aussi des entretiens d'évaluation de la santé des résidents (somatique, addictions, stress post-traumatique...).



Les partenariats

L'efficacité du travail social passe par un décloisonnement des interventions et par le renforcement du partenariat entre professionnels, ce qui implique :

- définir les compétences des acteurs qui interviennent dans le champ social, de l'insertion, de la santé, etc... en s'appuyant sur leurs complémentarités.
- proposer une réflexion partenariale en fonction des problématiques des personnes.

Partenaires / Thèmes
Santé :
PASS (Permanence d'Accès aux Soins de Santé) de Poissy CMP (Centre Médicaux Psychologique) Infirmières libérales, médecins de ville CSAPA (Centre de Soins, d'Accompagnement et de Protection en Addictologie) Médecins du Monde de Versailles Hôpital de jour Hôpital Poissy/St Germain Cap Santé CCUA (Centre de Consultations Urgentes pour Adultes)
Insertion/Emploi/Formation :
France travail BUC Ressources St Germain Emploi Service et Ami Services Le relais Mission Locale
Logement :
La Préfecture des Yvelines CCAS (Centre Communale d'Action Sociale) Pôle SIAO du 78 (Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation)
Partenaires sociaux, institutionnels et associatifs :
Pôle SIAO du 78 CAF (Caisse d'Allocation Familiale) CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie) FAS (Fédération des Acteurs de la Solidarité) DDETS (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités) Mairie de Saint Germain en Laye Croix Rouge (vestiaire boutique + aide financière) Association l'AGASEC (Association de Gestion et d'Animation Socio-Educative et Culturelle (sollicitée essentiellement pour les cours de français) Secours Catholique (aide financière) La Soucoupe (Cours de Français et activités socio-culturelle) ESAT EIFFEL (lavage du linge de lit) Arbre à Pain (aide alimentaire)



Protection juridique :

Juge des Tutelles

SPIP (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation) de Versailles

ATY (Association Tutélaire des Yvelines)

UDAF (Union Départementale des Association Familiales°

Les bénévoles

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

Un bureau est dédié à cette activité.

9 personnes sur l'année ont été inscrits avec en moyenne 1h30 de cours/semaine/personne. Un quart du temps a été consacré à l'apprentissage de la lecture et pour les $\frac{3}{4}$ du temps à l'apprentissage du français.

Les difficultés rencontrées : nous notons encore des absences (mais ils préviennent) prévenir mais en diminution par rapport à 2020, 2021, 2022 et 2023. Pour les d'absences recensés, quand cela été répétitif, l'information était 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 12 fois avec le chef de service 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.



La démarche RSE (Responsabilité Sociétale et Environnementale)

Le tri sélectif

Dans chaque bureau deux poubelles permettent aux salariés de séparer les papiers et les emballages divers.

Concernant les poubelles extérieures, nous avons deux conteneurs amovibles, un pour les déchets alimentaires et l'autre pour les cartons et les emballages plastiques.

Le bilan carbone

Comme en 2023 l'ensemble des consommations (gaz et électricité) de notre parc immobilier ont été remontées au siège pour une consolidation globale.

A ce jour, nous ne disposons pas encore du montant de notre bilan carbone.

Le décret tertiaire

Le Dispositif Eco Efficacité Tertiaire (DEET) également appelé « décret tertiaire », impose une réduction des consommations énergétiques progressive pour les bâtiments tertiaires afin d'économiser 60% d'énergie à l'horizon 2050.

La Maison Verte n'est pas concernée car la surface d'exploitation de ses locaux d'activité est inférieure à 1000 m².

Pour autant nous avons changé dans l'ensemble des bureaux les éclairages plafonds en néon en LED.

Les clauses RSE avec les contrats fournisseurs

Nous avons demandé à nos principaux fournisseurs de nous indiquer les mesures prises dans le cadre du RSE.

Résultat, seul deux d'entre eux nous ont répondu en indiquant pour l'un le détail des mesures et pour l'autre une réflexion en cours.

Les attestations de vigilance de l'URSSAF obtenue auprès des fournisseurs

Pour la majorité des travaux réalisés sur 2024 nous avons travaillé avec nos fournisseurs habituels dont les attestations de vigilance de l'URSSAF avaient été demandées en 2023.

Les actions contre le gaspillage alimentaire

Nous avons ajusté au mieux (comme les années précédentes) les commandes de repas sur le CHU en fonction des présences mais nous sommes contraints de prévoir des repas en compléments afin de pallier les imprévus (rdv annulés ou reportés, maladies, ...). Le gaspillage alimentaire est pour autant contenu, nous déplorons en effet que quelques unités de repas jetées par semaine.

Les méthodes d'alimentation durable (circuits courts...)

Notre prestataire EKILIBRE s'est inscrit dans une démarche environnementale concrète :

- Introduction des produits conformes aux dispositions de la Loi Egalim, à savoir 50% de produits issus d'une agriculture raisonnée, dont 20% de produits Bio.
- Produits identifiés par leur label qualité (VPF, VVF, AOP, MSC, Label Rouge,...).



- Produits frais privilégiant majoritairement la production locale et de saison.
- Introduction de menu végétarien dans les choix proposés.
- Une logistique assurée par des véhicules propres (vignette Crit'Air).
- Un accompagnement et une présence quotidienne toute l'année (365 jours).

Les enquêtes sur le trajet domicile-travail

Les enquêtes sur le trajet domicile-travail (élaborées par service qualité et RSE du siège) ont été adressées par courriel à l'ensemble des salariés en 2023.

Nous attendons le résultat de la consolidation des chiffres permettant de connaître notre empreinte carbone.

L'accompagnement spirituel

Congrégation Armée du Salut

Pierre Carrères
Officier de l'Armée du Salut
Délégué à l'Accompagnement Spirituel
Dans les institutions de la Fondation de l'Armée du Salut



Rapport 2024

De l'Accompagnement Spirituel à la Maison Verte

14, rue de la Maison Verte 78100 SAINT-GERMAIN EN LAYE

Statistiques des présences : 72 heures de présence sur l'établissement, Représentant 145 heures de mobilisation Pour 29 visites.

Descriptif des visites : Le mardi , de 18h à 20h30
Permanence dans un bureau mis à disposition Et repas pris avec les résident.e.s du CHU.

Rythme des visites : 2 à 3 fois par mois

Nombre d'entretiens : 14

Major Pierre Carrères port. 06 03 74 43 50 mail :
pcarreres@armeedusalut.fr

Armée du Salut France et Belgique
Quartier Général Territorial : 60, rue des Frères Flavien - 75976 Paris Cedex 20
Jacques Donzé, Chef de Territoire
William et Catherine Booth, Fondateurs - Lyndon Buckingham, Général

Tél. : 01 43 62 25 00

Site web : armeedusalut.fr



La démarche d'amélioration continue de la qualité

A l'issue de l'évaluation externe prévue le quatrième semestre 2025 un plan d'action sera mis en place dans le cadre de la démarche continue de la qualité.

Ce plan visera à expliciter l'organisation mise en place au service de la qualité de l'accompagnement des personnes en expliquant certains points suivants :

- le pilotage (DE/DA, référent qualité ...) ;
- la structuration (référent qualité, instances : COPIL, CODIR...)
- la politique qualité et bientraitance de l'établissement (via une feuille de route par exemple) ;
- la déclinaison opérationnelle mise en place auprès de l'ensemble des professionnels via tout élément permettant de documenter l'appropriation de la politique qualité de l'établissement par les professionnels (réunions d'équipes dédiées, groupe de travail, journées thématiques...)
- l'implication des personnes accueillies/de leurs représentants permettant d'illustrer leur participation dans la mise en œuvre de l'amélioration continue de la qualité (recueil de leur parole / feedback régulier auprès d'eux via enquêtes de satisfaction, CVS, CRPA, groupes d'expression, toutes autres formes de participation ...)
- les outils utilisés par l'établissement permettant de s'assurer de la bonne application de la politique et bientraitance de l'établissement (tableau de bord ou comptes-rendus de réunion pour le suivi...).

Evaluation de la démarche qualité

En l'absence d'évaluation externe et de son plan d'action nous ne pouvons pas faire un état des lieux pour savoir où nous en sommes.

Pour autant, nous rappelons ici dans ce sous chapitre les grandes lignes de la mise en place effective de l'évaluation interne du 10/11/2020.

Ce qui est à retenir, c'est que cette dernière a été construite en renseignant le logiciel AGEVAL. Cet outil, reconnu par la plupart des auditeurs externes s'appuie sur les référentiels de l'ANESM (l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux).

L'ensemble des données enregistrées a permis l'élaboration de deux documents : **la grille d'évaluation** (composée d'éléments d'appréciation : oui ; en grande partie ; partiellement ; non ; non applicable) et **le plan d'action** (critères d'évaluation et les indicateurs associés, objectifs, responsables, échéances, priorités) consolidant les 7 référentiels de l'évaluation.

Par ailleurs, rappelons aussi que la Fondation de l'Armée du Salut a obtenu le label IDEAS en 2018 (couvrant la période 2018-2022) reconnaissant la qualité de la gouvernance, de la gestion financière et de l'efficacité de l'action.

Enfin, au regard des recommandations de la HAS (Haute Autorité de Santé) nous nous conformerons en 2025 à la nouvelle procédure d'évaluation externe qui supplantera l'évaluation interne précédemment mis en place par notre établissement.

Gestion des risques

La déclinaison de la gestion des risques

	Résultats
Existence d'une politique qualité et gestion des risques	X oui
Existence d'un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées	X oui
*La politique de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance est définie dans le projet d'établissement ou de service ?	X oui

*Description très succincte dans le projet d'établissement, que nous n'avons pas développé en 2024. Nous prévoyons d'y travailler en 2025 car il apparait que le référent « maltraitance » nommé dans le cadre de notre CSE regroupé avec l'établissement « Le Palais du Peuple » n'est pas suffisant dans le cadre de la mise en place d'une telle politique.

Suivi des événements indésirables dont les graves (maltraitance comprise)

	Résultats
Taux événements indésirables graves traités (Nombre d'événements indésirables graves traités/nombre d'événements indésirables graves reçus)	100%
Taux de plaintes et de réclamations, insatisfactions traitées (Nombre de plaintes et de réclamations, insatisfactions traités/ plaintes et de réclamations, insatisfactions reçues)	100%

Note : Les situations pouvant être qualifiées « d'évènements indésirables » sont assez rares dans l'établissement, et les actes de maltraitance avérée inexistant.

Pour autant, nous avons inscrit systématiquement cette année les « évènements indésirables » mêmes mineurs dans le logiciel Ageval.

Suivi de la démarche de prévention des risques

	Existence	Date de révision
Plan de gestion de crise et continuité de l'activité	X Oui	27/01/2023
Plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées	X Oui	27/01/2023



Droits et expressions de la personne accompagnée

Les outils de la loi 2002-2 au service du respect des droits de la personne accompagnée

Conformément à la loi du 2 janvier 2022, l'établissement a mis en place différents outils favorisant le respect des droits et l'expression des personnes accueillies.

	Résultats	Date de révision
Livret d'accueil	X Oui	Novembre 2020
Charte des droits et libertés	X Oui	Novembre 2020
Liste des personnes qualifiées annexée au livret d'accueil	X Non	-
Contrat de séjour ou DIPC et les annexes	X Oui	Novembre 2020
Règlement de fonctionnement	X Oui	Novembre 2020
Les critères d'admission dans l'établissement ou le service sont formalisés dans le projet d'établissement ou de service	X Oui	Novembre 2020
*Projet d'établissement ou service	X Oui	Novembre 2021

*Le projet d'établissement a été validé en novembre 2021 pour la période 2021-2026. Il est une déclinaison du projet de la Fondation de l'Armée du Salut et s'inscrit dans une vision humaniste et sociale, insufflée par William Booth (cofondateur de l'Armée du Salut).

Les enquêtes de satisfaction (au départ du résident)

3 réponses en 2024. Nous devons communiquer d'avantage auprès des résidents en leur indiquant que cet « outil » nous permet d'améliorer in fine (au regard de la consolidation des données) l'accompagnement dans leur projet individuel.

Les instances de participation des personnes accompagnées

NATURE	PARTICIPANTS	CONTENU	FREQUENCE
Groupes de parole	-résidents -salariés -directeur et/ou CDE -directrice du programme inclusion	Pas d'ordre du jour, la parole est libre.	1 fois /trimestre

Les effectifs de l'établissement

Evolution des effectifs (en ETP) sur les 3 dernières années (hors intérimaires)

	2022	2023	2024
Administratif			
Direction	1	1	1
Secrétariat	1	1	1
Comptable			
Accueil			
Social			
Chef de service	1,02	1	1
Educateur spécialisé	3,01	4	4
Animateur			
...			
Services généraux			
Agent de service Hôtelier			
Agent d'entretien			
Lingère			
...Restauration			
Cuisinier			
Commis de cuisine / Cuisinier			
...			
...Médical /Para-médical			
Médecin Coordonnateur			
Infirmière Coordonnatrice			
Psychologue			
Infirmières			
Aide-soignante			
...			
...autres (préciser)			
Total au 31/ 12	6,03	7	7

Evolution de l'encadrement sur les 3 dernières années (hors intérimaires)

	2022	2023	2024
Nombres de salariés (personnes physiques)	7	7	7
<i>Femmes</i>	6	6	6
<i>Hommes</i>	6	6	6
<i>Temps plein</i>	7	7	7
<i>Temps partiel</i>	0	0	0
<i>Contrats aidés</i>	0	0	0
ETP (<i>alloués et financés</i>)	7	7	7
Ratio d'encadrement (<i>nombre de salariés exprimé en ETP / nombre de places autorisées</i>)	0,1	0,1	0,1

Commentaires : le ratio d'encadrement est stable depuis trois ans.

Nous avons comptabilisé dans l'item « Nombre de salariés » le poste du directeur et du chef de service.

Le total des ETP (sur le CHU et le CHRS) noté 7 est en réalité de 12,8 en comptabilisant les intérimaires (agents d'accueils, veilleurs de nuit et moniteur polyvalent en totalité sur le CHU).

Les mouvements de personnel

Evolution des « Entrées » et « Sorties » sur les 5 dernières années

Entrées	2020	2021	2022	2023	2024
Animateur					
Comptable					
Veilleur de nuit					
Agent de service Hôtelier					
Ouvrier d'entretien					
Travailleurs sociaux diplômés	1	2	2	2	2
Moniteur					
Cuisinier					
Infirmier					
Agent de soins					
Aide-soignant					
Aide médico-psychologique					
Psychologue					
Total	1	2	2	2	2

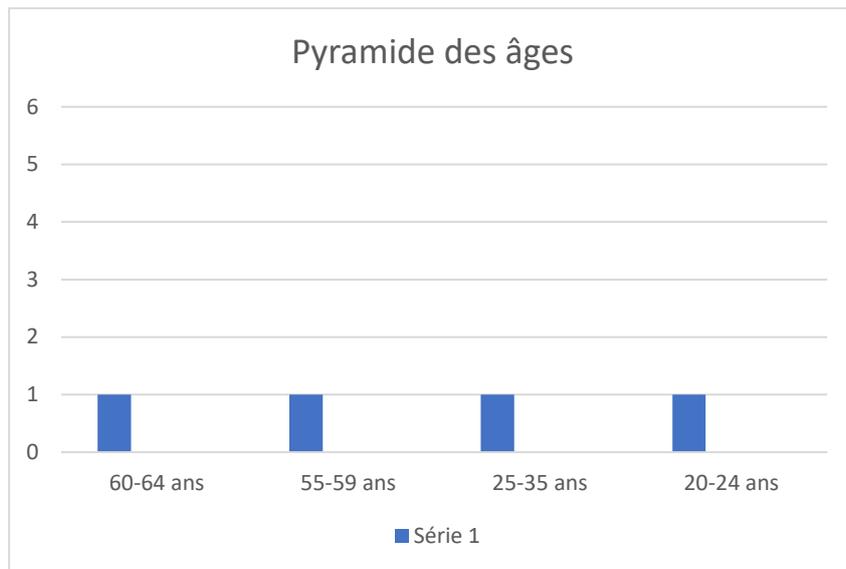
Sorties	2020	2021	2022	2023	2024
Licenciements	1	0	0	0	0
Démissions	0	3	0	4	0
Retraite	0	0	0	1	0
Fin de CDD	0	0	0	1	0
Total	1	3	0	5	0

Commentaires : le mouvement des entrées et sorties du personnel ne tient pas compte des personnels intérimaires du CHU.

Concernant le poste de secrétaire en contrat d'apprentissage, il n'apparaît pas dans le tableau des entrées mais seulement des sorties. Le changement de candidat sur ce poste au mieux tous les 2 ans (au regard de la durée du contrat) avec une présence de trois jours dans l'établissement nous a conduit à réfléchir pour 2024/2025 sur une continuité de service sur les deux jours manquants et donc aussi sur une réévaluation du coût prévisible sur cette ligne budgétaire.

En accord avec notre direction d'activité et la DDETS 78, nous sommes depuis fin 2024 sur une répartition sur le poste de secrétaire de type 50% en contrat d'apprentissage et 50% en intérim dont le coût reste contenu dans l'enveloppe budgétaire 2024 et le BP 2025.

Les défis d'attractivité du recrutement



Commentaires : Les informations qui ressortent de cette pyramide des âges ne permettent pas de soulever des observations qualitatives sachant que la base de l'effectif explorée n'est pas significative (7ETP salariés sur 12,8ETP, car les intérimaires n'ont pas été pris en compte).

Pour autant, cette pyramide des âges permet de donner une photographie à un instant t.

Comme pour 2023, le sujet de l'attractivité des métiers dans le secteur médico-social est toujours d'actualité.

Evolution du nombre de jours d'absence sur les 5 dernières années

Nature de l'absentéisme	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Jours absence</i>					
<i>Maladie</i>	6	82	155	67	2
<i>Accident du travail</i>					
<i>Maternité/ Paternité</i>			183		
<i>Autres absences</i>					
TOTAL	6	82	338	67	2

Commentaires :

Les absences des TS sur les trois années : 2021 ; 2022 et 2023 ont pesé sur l'organisation managériale de l'équipe et plus particulièrement l'année 2022 avec 338 jours d'absence ; nécessité de recourir à l'intérim sur les postes de TS manquants (sachant que pour l'absence d'un TS sur quatre cela se traduit par 25% des effectifs en moins).

Paradoxalement, il a paru plus facile de maintenir la qualité de notre système d'action sur des longues périodes d'absences sachant que nous pouvions mieux former les intérimaires (à nos outils de gestion administratif par exemple) et transmettre les dossiers des usagers dans de bonnes conditions.

Pendant toute la période 2020-2024 fait appel à l'intérim sur la même base du coût chargé pour un poste de TS, avec en contrepartie un nombre d'heures travaillées inférieur.

Pour pallier au mieux aux absences et d'une manière plus générale aux remplacements des postes sortants, nous avons été formés par le siège à l'outil de recrutement « Taleez » permettant de déployer la même annonce sur plusieurs plateformes d'emploi (Page carrières, Indeed, France travail). Afin de gagner du temps, une modélisation des annonces a été mise en place ainsi qu'un « workflow » (process de recrutement).



Formation et évolution professionnelle

Le plan de formation des compétences

Type de formation	Volume d'heures	Nombre de salariés
« Analyse des pratiques professionnelles ». Organisme : Buc Ressources.	12h	4
« Professionnalisation du Maître d'Apprentissage »	14h	1
« Sensibilisation sur la laïcité »	7h	1
Total	33h	6

L'établissement a pu accueillir et former :

- une salariée en contrat d'apprentissage. Intitulé de la formation : BTS « Gestion PME ». Fin du contrat le 30/06/2025 ;
- un salarié en contrat d'apprentissage. Intitulé de la formation : Educateur spécialisé. Fin du contrat le 31/07/2027 ;
- un stagiaire, Policier municipal, du 01/04/2024 au 05/04/2024 ;
- un stagiaire, lycéen, du 17/06/2024 au 28/06/2024.

Les entretiens professionnels

Au cours de l'année 2024, l'équipe encadrante n'a pas d'entretien(s) professionnel(s).

Les entretiens annuels d'évaluation

Au cours de l'année 2024, l'équipe encadrante a mené 1 entretien annuel d'évaluation.

L'information et la coordination

Des temps sont dégagés pour ajuster et faire évoluer le projet d'établissement et les projets individuels des résidents. Ces temps facilitent également l'harmonisation de la vie des résidents et des pratiques des salariés. Le travail sur les bases communes ne peut se réaliser qu'en mettant en cohérence les méthodes et organisations proposées.

NATURE	PARTICIPANTS	CONTENU	FREQUENCE
Réunion institutionnelle	- Directeur et l'ensemble des salariés	- informations et organisation générales	1fois/ trimestre
Réunion d'équipe éducative	- Le CDE (Chef de Service Educatif) 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 14 à 16h00
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

Organes de droit

NATURE	PARTICIPANTS	CONTENU	FREQUENCE
Groupes de parole	<ul style="list-style-type: none"> -résidents -salariés -directeur et/ou CDE -coordinateur de l'accompagnement spirituel 	Ordre du jour et questions diverses	4 fois/an.
Droits d'expression des salariés	-l'ensemble des salariés	<ul style="list-style-type: none"> - proposition sur le fonctionnement - organisation 	2 fois / an
CSE (Conseil Social et Economique) regroupé avec le Palais du Peuple.	<ul style="list-style-type: none"> - le directeur de la Maison verte en tant qu'invité - trois élus et le directeur du Palais du Peuple 	<ul style="list-style-type: none"> - droit des salariés - œuvres Sociales - hygiène et sécurité 	1 fois / mois

LES RELATIONS ENTRE L'ETABLISSEMENT ET LE SIEGE DE LA FONDATION DE L'ARMEE DU SALUT

Direction des Activités Inclusion Sociale

L'action des établissements est supervisée et coordonnée par une direction nationale qui organise des réunions et des forums de réflexion favorisant la collaboration collective.

Les activités Inclusion Sociale sont placées sous la responsabilité d'un Directeur des Activités, accompagné de trois directeurs de secteur (Nord, Sud, et PARIS-IDF). Ils sont épaulés par trois cheffes de projet spécialisées dans les domaines suivants : l'Économie Sociale et Solidaire/Insertion par l'Activité Économique, le Logement/Hébergement et la Participation. À cela s'ajoutent une responsable nationale de la lutte contre la précarité alimentaire, une responsable du pôle des assistants et une apprentie assistante de direction.

En 2024, deux réunions en présentiel ont rassemblé l'ensemble des directeurs et directrices du secteur ainsi que leurs adjoints. Une réunion spécifique, réservée exclusivement aux chefs de service, a également été organisée. Par ailleurs, des réunions régionales ont été tenues pour permettre des échanges d'informations entre pairs sur les directives du siège et les politiques publiques, favorisant ainsi le partage d'expériences.

Cette année, plusieurs groupes de métiers se sont également réunis, parmi lesquels le groupe Asile, le groupe Pension de famille, le groupe MNA, ainsi que le groupe Éthique. Ces rencontres régulières ont encouragé les échanges entre leurs membres.

Un voyage d'études de quatre jours à Barcelone a été organisé pour les directeurs et leurs adjoints. Ce séjour a offert à la majorité d'entre eux l'occasion d'échanger de bonnes pratiques avec d'autres associations.

La précarité a augmenté durant l'année 2024, la situation des personnes isolées s'aggrave. Nous devons en permanence nous interroger sur le sens de nos missions.

Les directions et les équipes se doivent de gérer des compromis entre le souhaitable et le possible.

Claude MAGDELONNETTE
Directeur des Activités
Inclusion Sociale



Les résultats financiers

L'analyse financière du compte administratif n'est pas arrêtée.

En conclusion : perspectives pour l'année à venir

Pour l'année prochaine notre priorité est de poursuivre les actions issues des objectifs institutionnels du projet d'établissement avec en sus cinq priorités :

- 1) Consolider nos avancées sur la réhabilitation des bâtis.
- 2) Veiller à l'équilibre budgétaire.
- 3) Développer une dynamique de territoire.
- 4) Consolider et développer les partenariats.
- 5) Maintenir une veille permanente concernant des opportunités d'extension de places d'hébergement sur le 78.

Au-delà de cette priorité, ils nous semblent important comme l'année dernière 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 2024 mais aussi sur nos budgets prévisionnels 2025.

Pour ce qui est du CPOM, nous rappelons que l'ensemble des diagnostics (notre établissement et ceux d'Ile de France) ont été réalisés et soumis aux services de l'Etat. La signature de convention est prévue pour le 1^{er} trimestre 2025.

Annexe :

- Synthèse du Projet d'établissement (déclinaison des 5 valeurs fondamentales : Inconditionnalité ; Exigence ; Fraternité ; Participation et Espérance.

INCONDITIONNALITE

Accueil, non-jugement, ténacité, disponibilité, compassion, altruisme détermination.

« Nous considérons aucun homme ou femme comme ennemi » William BOOTH (Pasteur, cofondateur de l'Armée du Salut)

La valeur d'accueil est un ancrage de la politique générale de la Fondation, c'est un état d'esprit.

L'accueil comprend l'admission et l'installation du résidant dans le logement et/ou hébergement.

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.

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

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

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

L'utilisateur 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.

Notre objectif est de pratiquer une relation d'aide qui vise à la resocialisation de chaque résidant.

La signature du projet individuel avec l'utilisateur permet de le responsabiliser en faisant apparaître des notions de droits et d'obligations.

L'utilisateur ne doit pas être considéré comme assisté mais acteur de sa vie. Au fur et à mesure de la réalisation des actions et de leurs évolutions, ce projet est réactualisé.

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.



Soutenir et aider à la restauration de la personne accueillie

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

Pour lutter contre ces maux, nous engageons un travail :

- **de réparation** : réponse aux besoins vitaux, accueil, reconnaissance, écoute
- **de restauration** : permettre de maîtriser son histoire, se resituer dans 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

EXIGENCE

Professionalisme, rigueur, éthique, engagement, vigilance, remise en question, créativité.

« Je me battraï, je me battraï, je battraï jusqu'à la fin » W.B

Un référent pour chaque personne accueillie

La référence (qui est un principe professionnel), c'est donner une reconnaissance à l'autre comme sujet ayant une existence propre.

C'est aussi la reconnaissance de sa place dans l'institution. L'attribution d'un référent fait prendre conscience à la personne qu'elle fait partie de l'établissement et que des moyens sont alors dégagés pour la suivre, l'accompagner.

Connaissance des publics accompagnés et l'analyse de leurs besoins

Cela devient indispensable pour structurer l'offre de manière cohérente.

Sur les deux services CHU et CHRS les catégories de public que nous accueillons sont : les jeunes ; les femmes victimes de violences ; les familles (dont les familles monoparentales) ; les errants (dont les SDF...) ; les étrangers non européens : migrants, demandeurs d'asile et sans papiers.

Maintenir et développer des critères de compétences professionnelles : technicité ; connaissance et travail en équipe.

***Technicité** : savoir écouter, maîtriser son entretien, appréhender l'analyse des faits, avoir une capacité de synthèse vis à vis de l'utilisateur et de l'équipe.*

***Connaissance** : il s'agit de 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 avec les partenaires tant en amont qu'en aval afin de favoriser des réponses complémentaires et des échanges de connaissance.*

Faciliter le parcours d'insertion des personnes accueillies.



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'utilisateur 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.

« Aller vers », 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.

FRATERNITE

Empathie, gratitude, don de soi, solidarité, respect, bienveillance.

« Nous désirons relever tous les hommes » W.B

L'accompagnement social pour tous les publics (CHU et CHRS)

L'accompagnement est réalisé au moyen d'entretiens, de visites à domicile, d'accompagnement à des rendez-vous extérieurs.

L'équipe propose aussi des sorties, des activités et des moments festifs afin de socialiser les résidents hébergés en logement diffus.

L'accompagnement est personnalisé, discuté et réévalué régulièrement en fonction de l'évolution de la situation de chacun des résidents.

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 voire développer un réseau de partenaires autour de la santé avec des interventions à la demande.

Accès aux ressources

Certains résidents sont sans ressource à leur arrivée en CHU et/ou 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.

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.



PARTICIPATION

Créativité, écoute, reconnaissance, adaptabilité, concertation, esprit d'équipe, responsabilité.

« Fais quelque chose, nous devons faire quelque chose » W.B

Capacité d'adaptation et potentiel créatif

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 pour pratiquer et soit intégré à une équipe. La construction d'équipe permet de bénéficier d'un soutien technique et d'échanges.

L'Accompagnement Collectif

Il est souvent précédé par une communication orale avant la mise à disposition d'informations sous forme d'affiches.

Plusieurs modules sont proposés

- *Sorties cinéma, spectacles, jeux, tournois sportifs, repas partagés*
- *Ateliers cuisine*
- *Groupe de paroles*

Décloisonnement des interventions et renforcement du partenariat

L'efficacité du travail social passe par un décloisonnement des interventions et par le renforcement du partenariat entre professionnels.

Cela implique :

- *définir les compétences des acteurs qui interviennent dans le champ social, de l'insertion, de la santé, etc... en s'appuyant sur leurs complémentarités.*
- *proposer une réflexion partenariale en fonction des problématiques des personnes.*

La communication en interne et externe

Au-delà de nos procédures en interne, il faut développer notre communication en externe (site internet, portes ouvertes, présence à des instances externes...) afin de rendre plus lisible nos actions auprès des personnes accueillies et morales.

L'idée est de pouvoir s'inscrire davantage sur notre territoire d'intervention.



ESPERANCE

Persévérance, courage, patience, enthousiasme, émerveillement, dynamisme, confiance.

« Soupe, Savon, Salut » W.B

Accueil, hébergement et accompagnement des personnes sur les deux dispositifs mais pas que...

Repas collectif sur le CHU et des tickets services sur le CHRS en diffus pour les personnes sans ressources.

Action sur l'emploi

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

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

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

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

Action sur 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 DSL (Dossier de Logement Social). Les personnes accueillies seront accompagnées dans leurs recherches vers un FJT (Foyer Jeunes Travailleurs), une résidence sociale, ou un logement autonome...

Evaluation interne

La démarche d'évaluation interne permet d'améliorer dans le temps la qualité de nos activités vis-à-vis des personnes accueillies.

Un plan d'action a été mis en place sur 5 ans, il figure en annexe du projet.

Visibilité de l'établissement sur 5 ans : les objectifs pluriannuels



Les objectifs pluriannuels permettent à l'établissement d'inscrire durablement sa mission dans le cadre de son projet, toujours au service de la personne.

Accompagnement spirituel

La personne accueillie peut bénéficier dans le cadre d'une prise en charge globale, c'est-à-dire au niveau physique, psychique, social, d'une prise en compte de sa vie intérieure ou spirituelle. Un accompagnant spirituel, en la personne d'un membre de la Congrégation de l'Armée du Salut, le Major Pierre CARRERES, formé tant sur le plan théologique et éthique que le plan de l'écoute, ainsi que sur la connaissance des publics accueillis, sans oublier le volet réglementaire et législatif régissant les établissements sociaux et médico-sociaux, vient une fois par semaine, le lundi de 18 H à 21 H, assurer une permanence d'écoute, d'échanges et d'accompagnement spirituel en faveur des personnes accueillies et accompagnées, qui en font la demande, en toute liberté et en toute confidentialité.

