ACCUEILLIR
ACCOMPAGNER
SOUTENIR

ACCUEIL & PROMOTION SAMBRE

PROJET D'ÉTABLISSEMENT | 2023 - 2028

Pôle Hébergement

CHRS - HU - Stabilisation

Sommaire

Préambule

1. **Histoire et projet de l'organisme gestionnaire**
   - **1.1 Histoire d'Accueil et Promotion Sambre**
   - **1.2 Histoire de l'établissement et implantation sur le territoire**
   - **1.3 Le projet Associatif**
   - **1.4 Le plan pauvreté**
   - **1.5 Les enjeux pour le pôle**
2. **Les missions**
   - **2.1 Le contexte législatif**
   - **2.2 Grandes lignes/ Grandes missions régies par le cadre légal**
   - **2.3 Règlement de fonctionnement**
3. **Personnes accompagnées**
   - **3.1 Description du public**
   - **3.2 Expressions et places des personnes accompagnées au sein de l'association**
   - **3.3 Place de l'entourage**
4. **Nos principes fondamentaux**
   - **4.1 Bientraitance, éthique et prévention de la maltraitance**
     - **4.1.1 Charte de bientraitance, illustration dans les pratiques**
     - **4.1.2 Comité de réflexion éthique**
     - **4.1.3 Questionnaires « Prévention de la maltraitance et regards croisés sur la bientraitance »**
     - **4.1.4 Cartographie des risques de maltraitance**
   - **4.2 Respect des droits et des libertés**
     - **4.2.1 Charte**
     - **4.2.2 Facile A Lire et à Comprendre (FALC) et traduction pages**

4.3 Dossier unique informatisé : OGYRIS

4.4 Démarche qualité

5. Organisation de l'établissement et des accompagnements

5.1 Cartographie propre au pôle

5.2 Modalités d'admission

5.3 Accompagnement mené

5.4 Animations et activités

5.5 Partenariat : interne et externe

5.6 RGPD

6. Les professionnels et les compétences mobilisées

6.1 Organigramme

6.2 Fonctions, responsabilités et délégations

6.3 Qualité de vie et conditions de travail

6.3.1 Développement des compétences

6.3.2 Dynamique de travail en équipe

6.3.3 Groupes d'analyse de pratique

6.3.4 Vis ma vie

6.3.5 Yoga du rire

7. Objectifs d'évolution et de progression

7.1 Les fiches action

7.2 Les moyens mis en œuvre pour le suivi des actions

7.3 Le plan d'action

8. Conclusion

8.1 Diffusion du projet

8.2 Le suivi de la mise en œuvre du projet d'établissement

8.3 Les modalités de révision du projet

Préambule

Le projet d'établissement ou de service du social ou médico-social a été généralisé par la loi 2002.

L'article L.311-8 du CASF stipule que « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement.

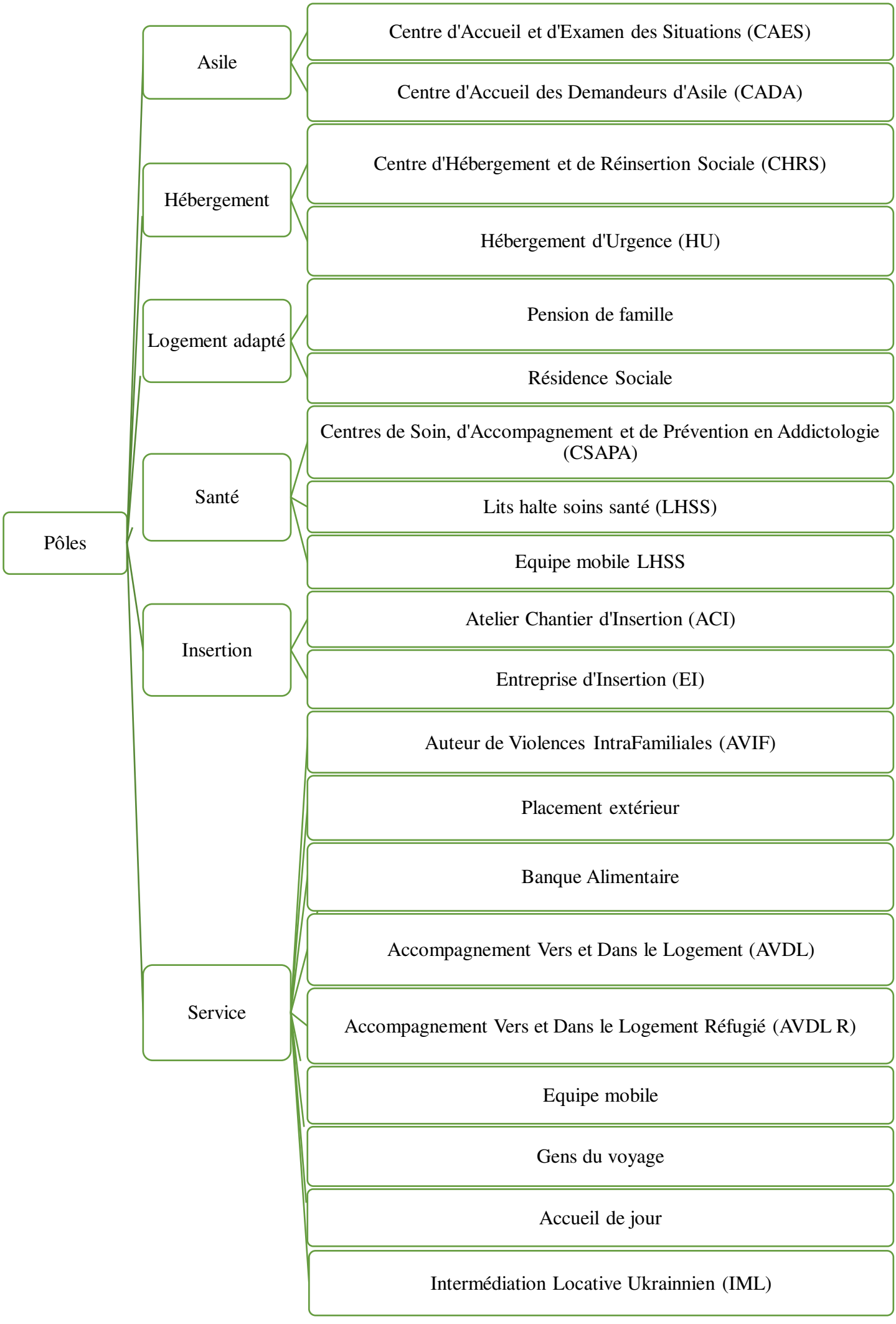
[...] Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation ».

Le projet d'établissement d'Accueil et Promotion Sambre a été construit avec la participation de l'ensemble des parties prenantes : professionnels, personnes accompagnées, partenaires.

L'association compte 5 sites avec divers services et prestations :

- Maubeuge
- Hautmont
- La Longueville
- Bachant
- Leval

Les pôles de fonctionnement permettent à chacun (salariés et personnes accompagnées) de définir et de rendre plus concret la nouvelle organisation au sein d'Accueil et Promotion Sambre.


Pôles
Asile
Centre d'Accueil et d'Examen des Situations (CAES)
Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile (CADA)
Hébergement
Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)
Hébergement d'Urgence (HU)
Logement adapté
Pension de famille
Résidence Sociale
Santé
Centres de Soin, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)
Lits halte soins santé (LHSS)
Equipe mobile LHSS
Insertion
Atelier Chantier d'Insertion (ACI)
Entreprise d'Insertion (EI)
Service
Auteur de Violences IntraFamiliales (AVIF)
Placement extérieur
Banque Alimentaire
Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL)
Accompagnement Vers et Dans le Logement Réfugié (AVDL R)
Equipe mobile
Gens du voyage
Accueil de jour
Intermédiation Locative Ukrainnien (IML)

En 2021, un changement de direction générale a amené une harmonisation des processus. Cette nouvelle organisation est le fruit d'un travail en commun avec tous les salariés de l'association. Cela a permis de fédérer les équipes et de s'interroger sur les pratiques professionnelles.

Les personnes accompagnées et les partenaires ont également été sollicités pour partager leur point de vue et proposer des axes d'améliorations.

Ce projet constitue aujourd'hui un document de référence pour les équipes qui contribueront, régulièrement et conjointement à sa révision dans le cadre de l'amélioration continue de nos pratiques.

La construction de ce projet a débuté par un COPIL associatif le 28 Mars 2023 avec présentation de la démarche par PowerPoint (Cf. annexe 1). Durant ce COPIL, les points suivants ont été abordés :

- Cadrage
- Organisation des rencontres
- Rédaction des questionnaires
- Rédaction de la trame

Un rétro planning a été établi d'Avril à Juin 2023 afin de co-construire les différents projets en suivant l'organisation par pôle.

Durant cette période, des groupes de travail ont été formés, des questionnaires ont été créés et envoyés aux salariés et partenaires. Des rencontres avec les personnes accompagnées ont eu lieu en tenant compte de leur singularité.

En Septembre 2023 a eu lieu la finalisation de la rédaction du projet pour une validation lors du conseil d'administration de Novembre 2023.

Dans ce cadre, il a été décidé de rédiger un projet d'établissement relatif au pôle hébergement, regroupant le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), la Stabilisation et l'Hébergement d'Urgence (HU). Ce dernier n'est pas soumis à cette obligation de rédaction, mais face à la volonté de mutualisation, d'harmonisation et d'amélioration des pratiques au sein de l'association, le travail a été mené en commun avec les équipes.

Pour les personnes accompagnées en hébergement, des rencontres se sont déroulées, sur chaque site.

Chacune d'entre elle a débuté par la présentation du projet ainsi que par l'explication de la place des personnes dans sa rédaction. Ces rencontres avaient pour but d'être dans la continuité de la loi 2002 sur les droits des personnes accompagnées en leur laissant un terrain d'expression permettant ainsi de les impliquer dans cette démarche de construction du projet d'établissement.

Axes de travail

- Renforcer la participation des personnes accompagnées

Mots clés

- Explications
- Echanges
- Participation
- Construction

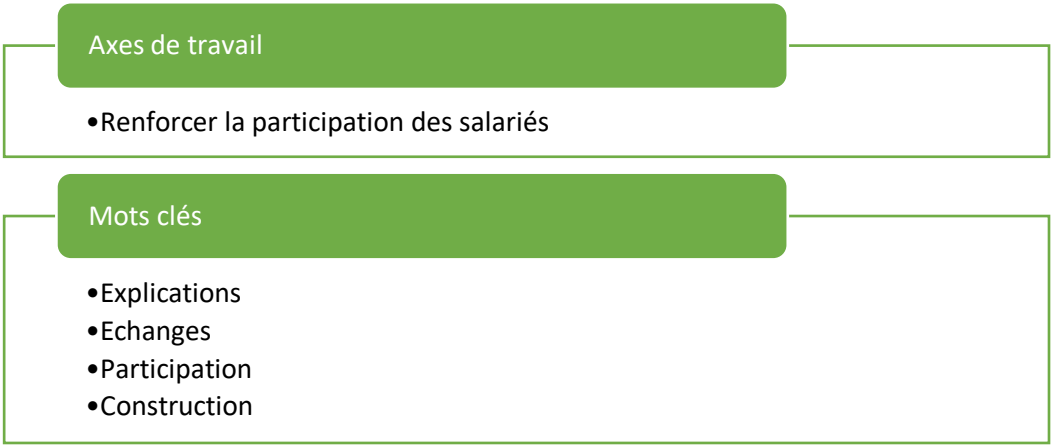
Pour les enfants accueillis, un atelier dessin a été organisé. Le but était que chacun puisse dessiner son environnement de vie au sein de la structure, les activités éducatives, les fêtes organisées, les lieux importants et le bien-être.

<u>Pour le personnel et les parties prenantes</u>, un questionnaire anonyme au niveau associatif a été réalisé :

- Pour le personnel, le questionnaire a été envoyé à l'ensemble du personnel (soit 69 personnes): 32 réponses récoltées.

Concernant les partenaires, un distinguo a été effectué entre les acteurs internes (dirigeants, cadres, conseil d'administration) et les acteurs externes (clients, fournisseurs, créanciers et autres institutions)

- Pour les partenaires internes (au sein de l'association), le questionnaire a été envoyé à l'ensemble des partenaires internes : 34 réponses récoltées.
- Pour les partenaires externes, le questionnaire sous format Google FORM a été envoyé à l'ensemble des partenaires externes : 24 réponses récoltées.



Après avoir défini les contours de l'organisation du projet pôle hébergement, il est nécessaire de replacer ce dernier dans un contexte associatif.

Les axes de travails et mots clés issus des verbatims des personnes accompagnées, des professionnels et des parties prenantes sont repris tout au long de ce projet dans les encarts verts.

1. <u>Histoire et projet de l'association</u>

1.1 Histoire d'Accueil et Promotion Sambre (APS)

L'Association Accueil et Promotion Sambre a été créée en 1974. Son rôle est d'accueillir et offrir un « toit » à toute personne privée de logement.

Depuis bientôt 50 ans, elle mène des actions en faveur des plus démunis dans les domaines suivants :

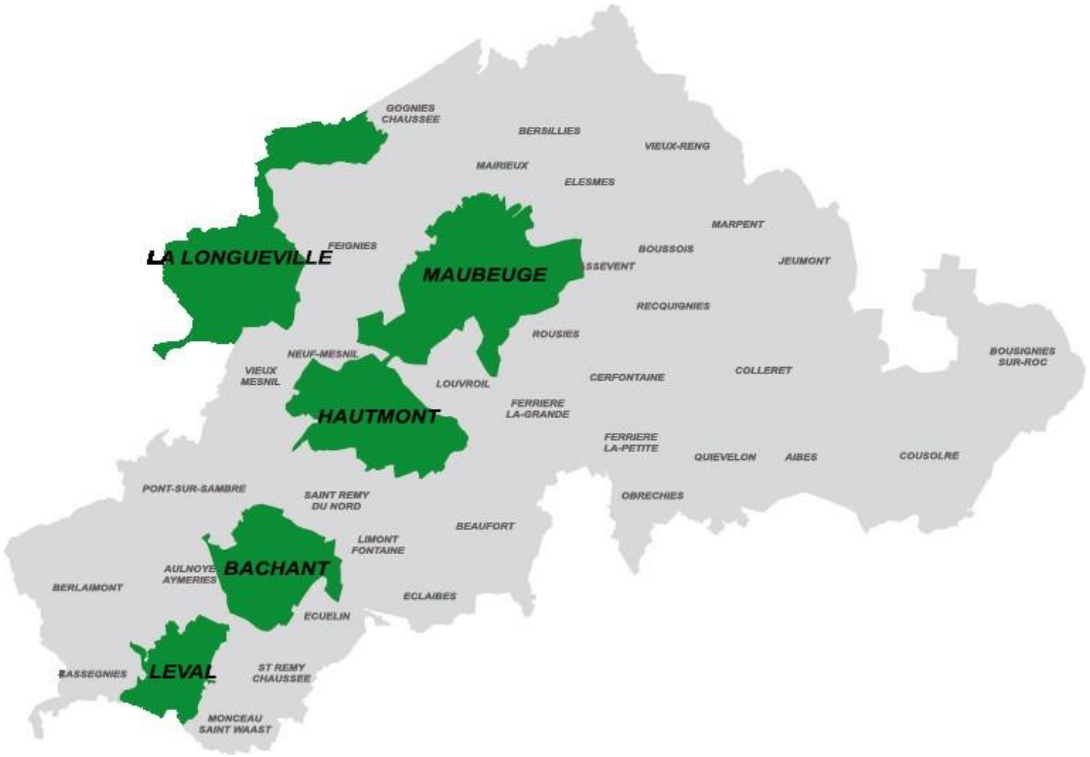
- L'accueil
- L'hébergement
- L'alimentation
- L'accompagnement

Au fil des années, les missions de l'association ont évolué pour répondre aux problématiques et enjeux du territoire.

L'association en quelques chiffres (année 2022) :

- 121 salariés
- 5 communes d'implantation
- 559 places d'hébergement
- 1 547 personnes hébergées
- 1 628 personnes accompagnées par les services

Son siège social se situe à Maubeuge au 60 rue Victor Hugo et son implantation s'inscrit sur le territoire de l'arrondissement d'Avesnes-Sur-Helpe. Accueil et Promotion Sambre est un partenaire incontournable des pouvoirs publics.

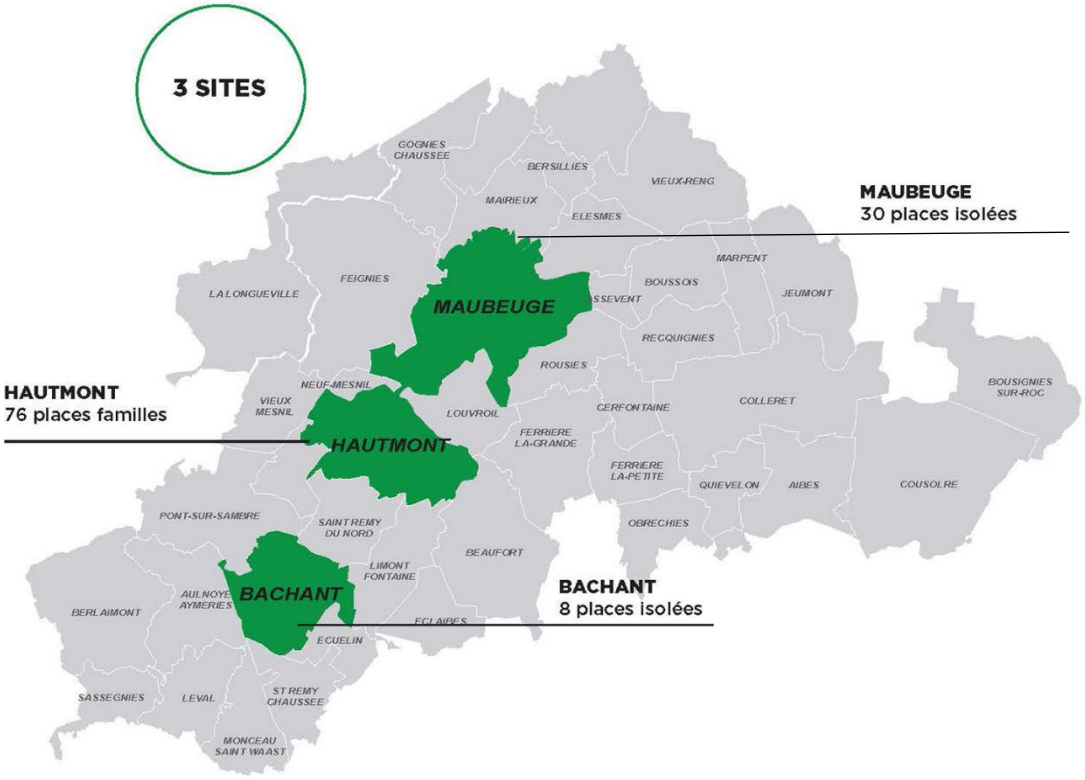


1.2 Histoire de l'établissement et implantation sur le territoire

L'hébergement d'urgence :

Depuis les années 1990, Accueil et Promotion Sambre dispose de ses premières places d'Hébergement d'Urgence, au nombre de 10, situées sur Maubeuge.

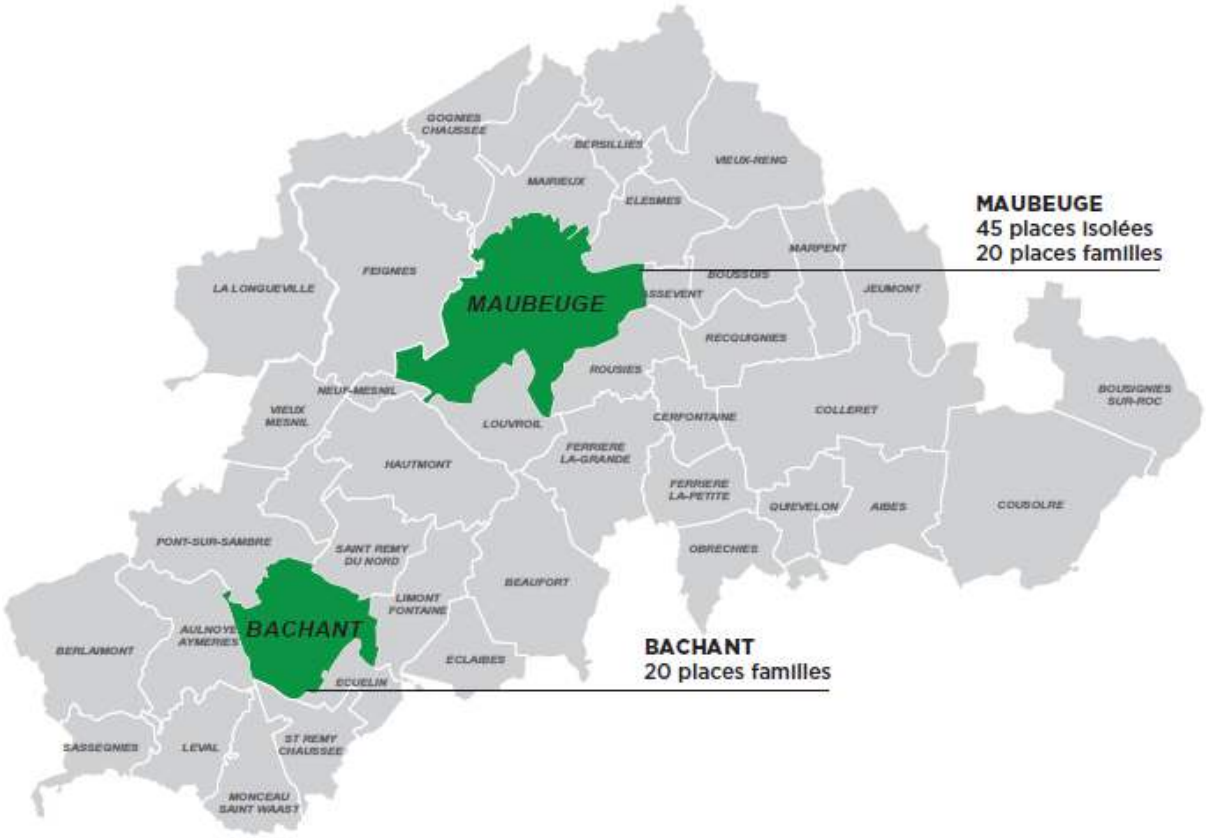
Au fil des années, le travail mené par les collaborateurs de l'Association en lien avec l'organisme de tutelle (DDETS) a permis d'étendre ses places pour atteindre le nombre de 114 (isolées et familles) ainsi que 2 places en logement diffus en 2023, reparties sur les sites de Maubeuge, Hautmont et Bachant.



Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale :

En 1974, date de la création de l'Association, 15 places étaient proposées en CHRS.

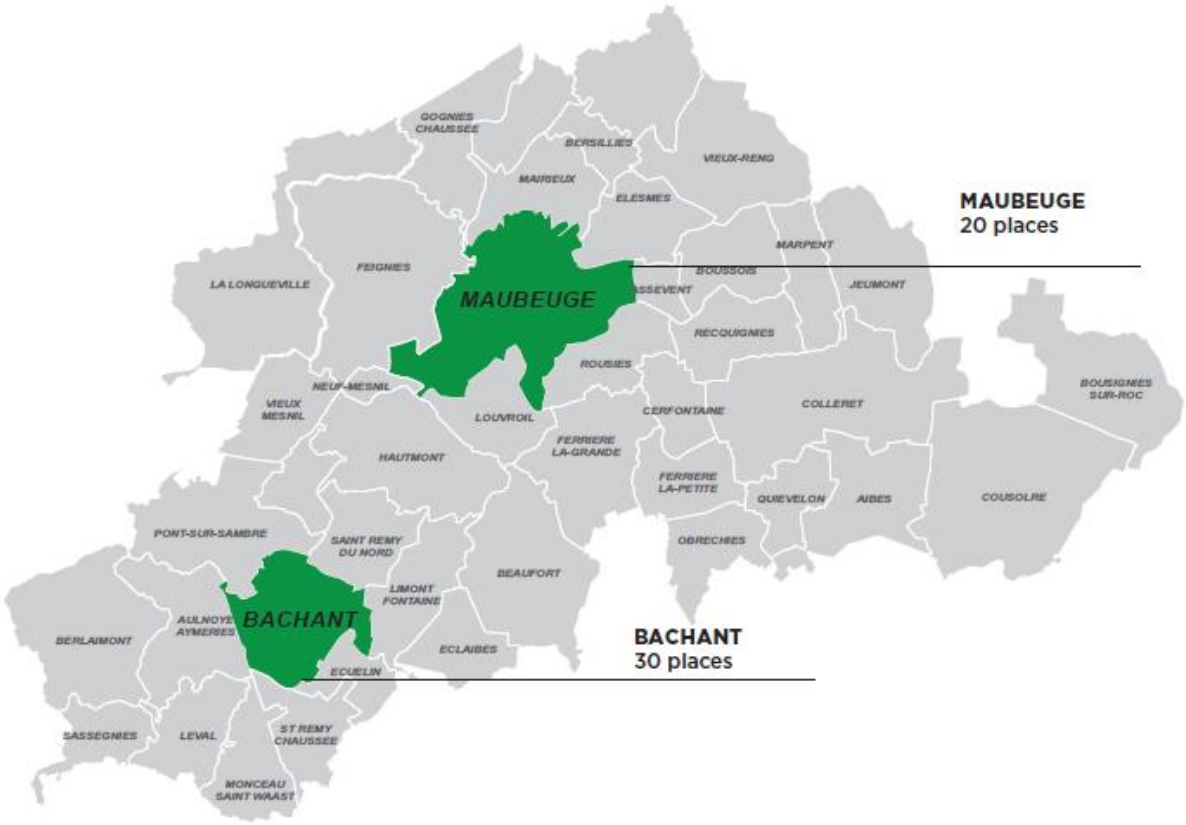
Dans la même logique que les places en HU, celles-ci ont vu leur nombre augmenter pour atteindre 40 places familles (sites de Maubeuge et Bachant) et 45 places isolées (site de Maubeuge) en 2023.



La stabilisation :

Dans la continuité de la création ainsi et du développement de l'association, les places de Stabilisation se sont développées afin d'être un dispositif intermédiaire entre l'hébergement d'urgence et le centre d'hébergement et de réinsertion sociale.

Les places de Stabilisation représentent en 2023, 50 places d'hébergement (sur les sites de Bachant et d'Hautmont).



1.3 Le projet associatif

Les projets d'établissement s'appuient sur les grandes bases posées par le projet associatif.

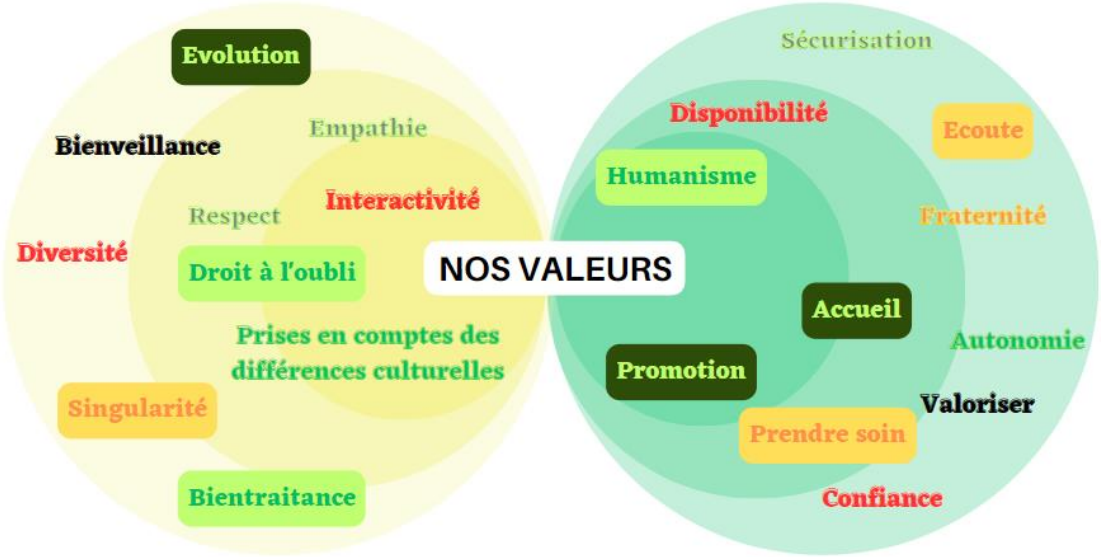
Notre projet associatif a défini nos grands principes :

- Accueil de la personne en faisant preuve d'humanisme
- Accompagnement de la personne accueillie en la rendant actrice de son projet
- Maillage entre les différents services pour proposer un cheminement complet et adapté à la personne accueillie

Six axes associatifs sont établis :

- Mettre en place des moyens de communications internes et des temps d'échanges
- Développer une culture gestion de risques
- Mettre en place un Dossier Usager Informatisé (DUI)
- Adapter l'accompagnement aux problématiques de santé mentale
- Développer une culture Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)
- Dynamiser les sorties en favorisant l'autonomie et en s'appuyant sur les partenaires

Le projet associatif définit également nos valeurs émanant des équipes et des personnes accompagnées.



Ces valeurs sont en adéquation avec le contexte sociétal actuel entraînant des situations de détresse sociale.

1.4 Le plan pauvreté

Le gouvernement a présenté son plan pauvreté le 18 septembre 2023 après plusieurs mois de report. Ce dernier repose sur plusieurs axes :

- Prévention de la pauvreté dès l'enfance
- Retour à l'emploi
- Lutte contre la grande exclusion
- Mesures pour que la transition écologique ne pèse pas trop sur l'Outre-mer
- Simplifier les relations avec les associations

La pauvreté touche quelques 9,2 millions de personnes, soit près de 15% de la population française selon l'INSEE. Le seuil de pauvreté est fixé à 60% du niveau de vie médian de la population. Plus d'une personne sur 10 réduit ses dépenses sur le chauffage, l'alimentation, divers produits et services.

Les demandes affluent auprès des distributeurs d'aide alimentaire, conduisant des associations au bord de la rupture, comme les Restos du cœur qui ont poussé un cri d'alarme début septembre.

C’est dans ce contexte, marqué par une forte inflation, que l’association Accueil et Promotion Sambre s’engage à accompagner de façon efficiente chaque homme, chaque femme, chaque enfant.

1.5 Les enjeux pour le pôle hébergement

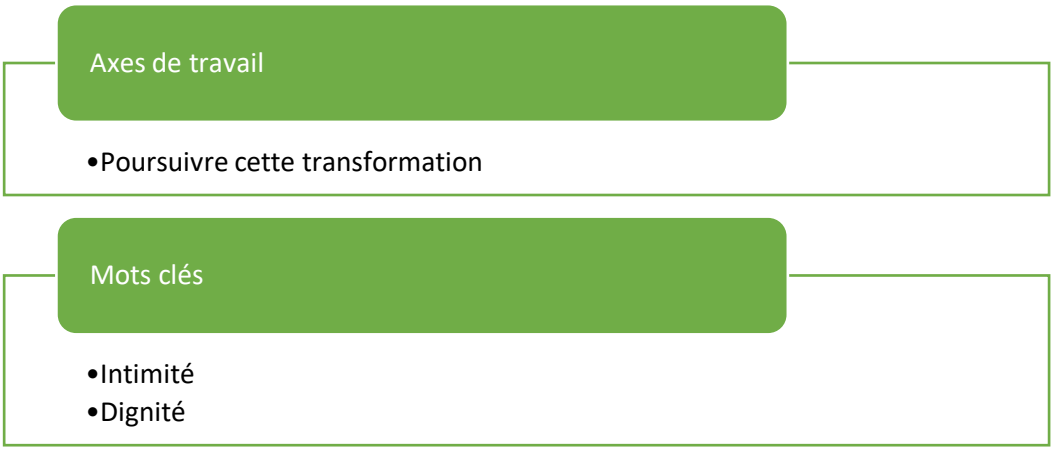
Le pôle hébergement revêt des enjeux majeurs qui sont listés afin de pouvoir y répondre :

- l’humanisation des places
- l’accès aux droits et aux services sociaux très faibles chez les sans domicile
- l’accès à la formation professionnelle
- l’accès à la santé
- l’accès au logement
- la question de la santé mentale
- l’emploi

Revenons en détail sur chacun d’eux :

- L’Humanisation des places.

En effet, l’association est passée sur certains sites de dortoirs collectifs à des chambres doubles voir individuelles.



➢ Accès aux droits et aux services sociaux très faibles chez les sans-domicile

La question de l'accès aux droits et aux prestations se pose avec acuité pour les sans-abris et les personnes hébergées en établissement. L'analyse des résultats de l'enquête Sans-Domicile, menée en 2012 par l'Insee et l'Ined, montre les difficultés rencontrées par cette population pour bénéficier du système de protection sociale. Sur 66.300 sans domicile francophone, 40% ne perçoivent aucune prestation.

Axes de travail

- Mettre en place des ateliers sur les démarches administratives

Mots clés

- Accès
- Droits

➢ Accès à la formation professionnelle

La formation professionnelle, qui devait constituer une « seconde chance » pour l'ensemble des personnes les moins qualifiées, concerne davantage celles qui sont déjà les plus qualifiées et les mieux préparées aux mutations de l'emploi. La passerelle entre hébergement et insertion doit donc être renforcée.

Axes de travail

- Développer un lien fort avec l'insertion
- Conventionner avec les partenaires

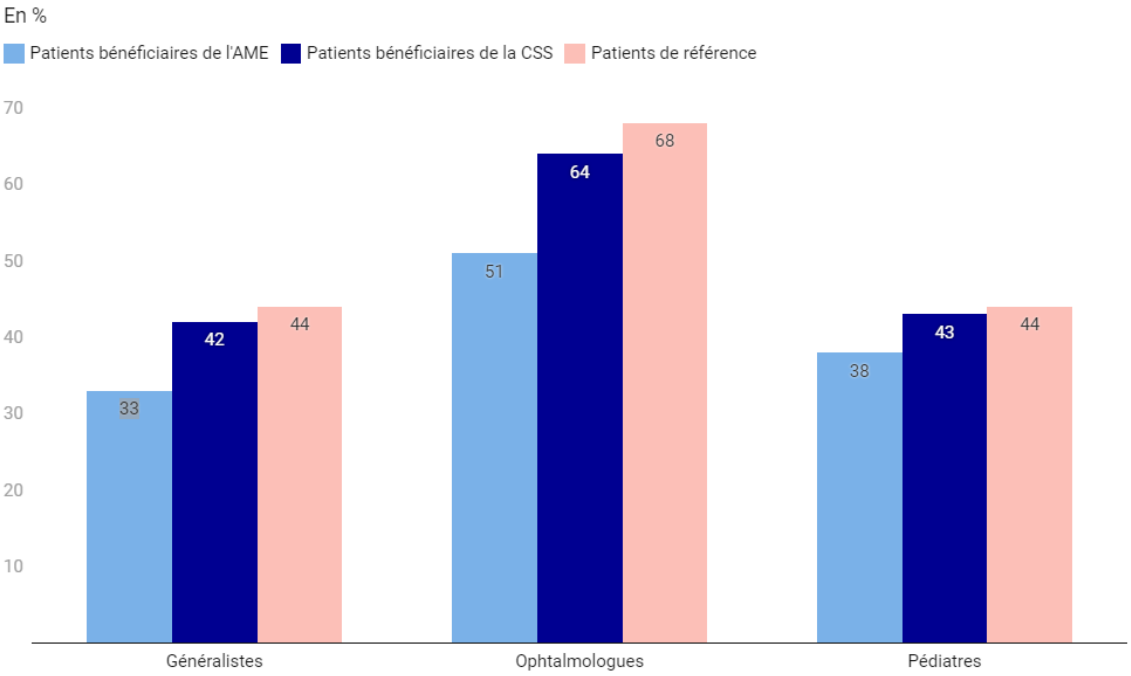
Mots clés

- Formation
- Echanges
- Conventionner

➢ Accès à la santé

L'accès aux soins est un enjeu majeur pour le pôle hébergement et plus globalement un enjeu sociétal.

Taux d'obtention d'un rendez-vous selon la spécialité médicale et le statut du patient



Champ *: ensemble des tests complets (praticiens appelés par trois patients pendant la durée du testing).*
Lecture *: 33 % des patients bénéficiaires de l'AME ont obtenu un rendez-vous auprès d'un généraliste.*
Graphique: Vie-publique.fr / DILA • Source: testing Défenseur des droits-DSS-DREES-IPP. • Récupérer les données • Créé avec Datawrapper

Axes de travail

- Développer la prévention à la santé

Mots clés

- Prévention
- Santé
- Offre

➢ Accès au logement

La diminution des logements sociaux rend compliqué l'accès au logement pour les personnes issues du pôle hébergement.

Les mouvements (mises en service et sorties) opérés en Hauts-de-France en 2021

Zone	Logements sociaux au 01/01/2022	Logements sociaux au 01/01/2021	Mises en service	Sorties				
				Ventes *	Démolitions	Sorties pour un autre motif **	Rattrapages et omissions ***	Transferts à un autre bailleur ****
France métropolitaine	5 092 505	5 038 864	71 982	13 437	14 472	7 710	17 278	12 182
France de province	3 728 480	3 690 920	53 372	11 406	12 055	6 234	13 883	10 210
Hauts-de-France	591 907	587 995	5 967	2 004	769	4 047	4 765	4 124
Aisne	40 989	40 922	254	175	40	1	29	54
Nord	278 021	275 273	3 227	906	350	3 713	4 490	3 680
Oise	68 368	67 912	736	286	13	1	20	59
Pas-de-Calais	161 931	161 622	1 302	551	366	305	229	328
Somme	42 598	42 266	448	86	0	27	-3	3

* Ventes à l'occupant et autres ventes.
** Logements fusionnés, logements scindés ou logements sortis pour autre motif.
*** Écarts observés entre les déclarations des bailleurs sociaux entre 2021 et 2022, tant vis-à-vis des sorties que des entrées dans le parc social.
**** Les logements transférés d'un bailleur à un autre restent actifs dans le répertoire.

Source : SDES, RPLS au 1er janvier 2022

A l'heure où la politique du logement d'abord est de mise, la réalité du parc locatif n'est pas en adéquation avec l'ensemble des demandes du territoire. D'autant que les problématiques rencontrées par les personnes accompagnées sont en inéquation avec l'accès et / ou le maintien dans le logement.

Axes de travail

- Développer le partenariat

Mots clés

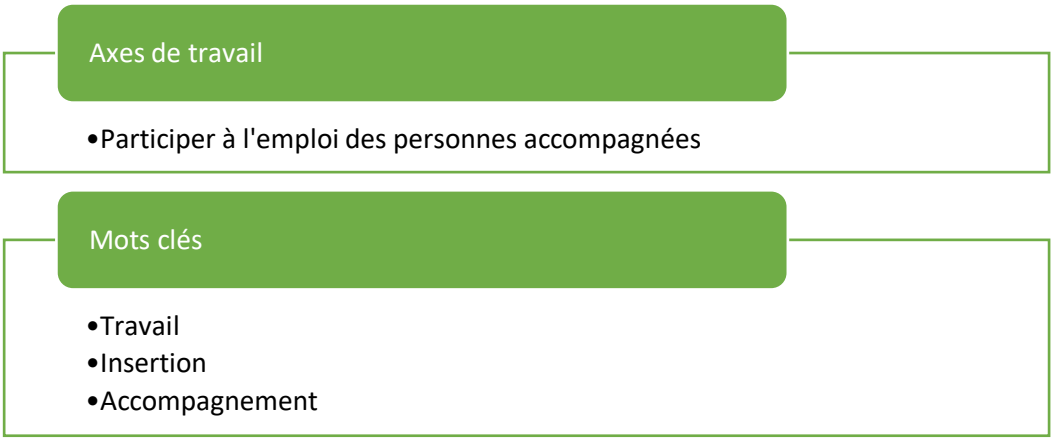
- Partenariat
- Développement

- La question de la santé mentale

Elle est prédominante, et l'un des combats des équipes éducatives est de pouvoir allier les soins, l'insertion sociale et professionnelle. Notre territoire est marqué par un désert médical ce qui ne facilite pas l'accompagnement et l'aboutissement du projet.

- L'emploi

Sur le plan professionnel, la Sambre Avesnois est un bassin en tension dans lequel le taux de chômage reste très élevé avec une disparité entre les hommes et les femmes. Un maillage avec les partenaires est primordial pour pouvoir orienter les personnes accompagnées vers des métiers porteurs.

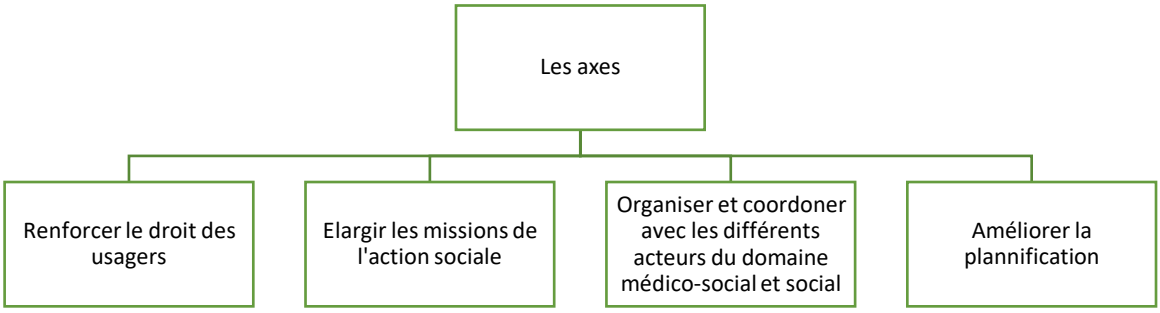


2 Les missions

2.1 Le contexte législatif

La loi du 2 janvier 2002 réaffirme la place des usagers au centre du dispositif, entend promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté.

Elle s'articule autour de quatre grands axes.



Elle assure également les droits généraux à l'usager :

- respect de sa dignité, son intégrité, sa vie privée, son intimité et sa sécurité
- permettre le libre choix entre les prestations adaptées qui sont offertes à la personne accompagnée
- permettre une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant le développement, l'autonomie et l'insertion, adaptés à l'âge et aux besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché
- respecter la confidentialité des informations concernant les usagers
- accéder à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires
- informer sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles
- participer directement ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne

Pour cela, les documents de la loi 2002 sont :

- Le livret d'accueil qui doit permettre au futur « usager » de connaitre de façon précise les services mis à sa disposition
- La charte des droits et libertés qui porte sur « les principes éthiques et déontologiques » ;
- Le règlement de fonctionnement qui définit "les droits et les obligations » de la personne accueillie
- Le contrat de séjour qui « va détailler la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel »
- Le projet d'établissement qui va définir les objectifs de l'établissement ou du service.

Le financeur est la Direction Départementale de l'Emploi du Travail et des Solidarités (DDETS).

HEBERGEMENT D'URGENCE

Les centres d'Hébergement d'Urgence relèvent du code de l'action sociale et des familles, notamment ses articles L.345-2-2 « Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence (…). L'hébergement d'urgence prend en compte, de la manière la plus adaptée possible, les besoins de la personne accueillie » et L.345-2-3 « Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation ».

De plus, l'article 4 de la loi DALO a instauré le principe de continuité et la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et met la personne accompagnée au cœur de son projet avec la Charte des Droits et Libertés.

CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE

Tout comme les hébergements d'urgence, la loi 2002-2 permet de remettre, via ses différents outils, la personne accompagnée au cœur de son projet. L'article L.345-1 « bénéficient, sur leur demande, de l'aide sociale pour être accueillies dans des CHRS les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, (…) en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale ». En complément, et conjointement aux différentes lois et articles régissant les CHRS, la loi ALUR contribue à réaffirmer et harmoniser les droits des personnes en situation de précarité en leur donnant un droit à la parole dans tous les centres d'hébergement.

STABILISATION

Le dispositif de stabilisation est la combinaison du plan d'action renforcé en faveur des personnes sans-abris (PARSA), annoncé le 8 janvier 2007, et de la loi sur le droit au logement opposable (DALO) du 5 mars 2007.

Il reprend les mêmes principes que les dispositifs HU et CHRS sur la loi 2002-2.

2.2 Grandes lignes / Grandes missions régies par le cadre légal

Les grandes missions de l'hébergement d'urgence

- la mise à l'abri
- le gîte
- le couvert
- l'accès à l'hygiène
- une orientation vers un professionnel ou une structure susceptible d'apporter à la personne l'aide justifiée par son état

Les grandes missions du CHRS

- l'accueil
- le soutien ou l'accompagnement social
- l'adaptation à la vie active
- l'insertion sociale et professionnelle
- le diagnostic sanitaire et social

Les grandes missions de la stabilisation

- l'accueil des personnes éloignées de l'insertion
- la stabilisation des personnes
- l'adaptation à la vie active
- la favorisation de l'orientation des personnes vers un logement ou vers des strucures adaptées à leur situation

2.3 Règlement de fonctionnement

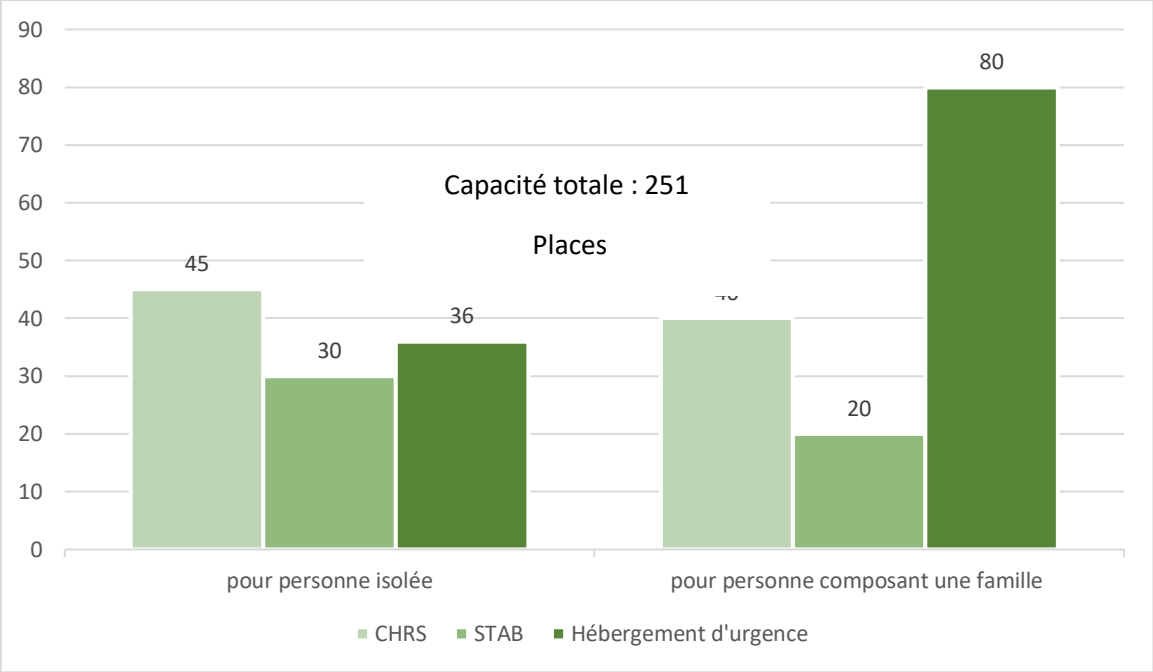
Le règlement de fonctionnement a fait l'objet de concertation et de groupe de travail durant l'année 2022.

Il a été établi conformément aux dispositions du décret n° 2003-1095 du 14 Novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles. Le règlement présenté au Conseil d'Administration en 2023, a été validé au préalable par les différentes instances, à savoir le Conseil de Vie Sociale (CVS) et le Comité Social et Economique (CSE). Il est valable 5 ans mais reste modifiable à tout moment si les besoins ou l'organisation du service le nécessite ou si le cadre législatif change.

3 Personnes accompagnées

3.1 Description du public

La structure est ouverte 365 jours par an et 24h/24h. La répartition des places est définie comme ci-dessous.



Les familles bénéficient d'appartement meublés allant d'un T2 à un T4.

Les personnes isolées bénéficient d'une chambre individuelle ou double, un espace commun pour les sanitaires, la restauration et un accès à une salle de convivialité.

A noter que l'association compte également 2 logements diffus en 2023.

3.2 Expressions et places des personnes accompagnées au sein de l'association

Depuis 2002, la loi oblige les établissements sociaux et médico-sociaux à disposer d'un Conseil de la Vie Sociale (CVS) à destination des personnes accompagnées qui peuvent donner leurs avis sur le fonctionnement de l'établissement.

A l'origine, l'Association proposait des groupes d'expression qui ont été remplacés, depuis la publication du décret du 25 avril 2022, par des CVS organisés et structurés.

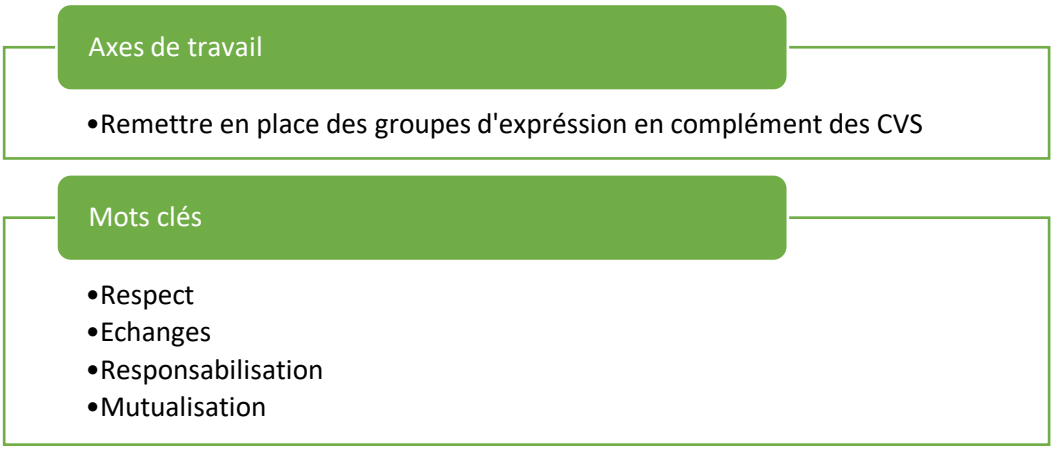
Lors du CVS, peuvent être évoqués :

- La réécriture ou la révision du projet d'établissement, du règlement de fonctionnement ainsi que du livret d'accueil
- La lutte contre la maltraitance

- Les droits et libertés des personnes accompagnées
- L'animation
- Les prestations proposées
- Les projets et les travaux
- La vie quotidienne

Le CVS donne aussi son avis pour l'évaluation de l'association et des établissements.

Lors de la rencontre avec les **personnes accompagnées de l'Hébergement**, il a été mis en avant la possibilité d'exprimer les points de vue de chacun, via les différentes instances formelles. Elles apprécient l'idée d'avoir une personne qui les représente, mais souhaitent avoir plus de moments d'échanges, tel que les anciens groupes d'expressions afin d'améliorer leur quotidien et la vie au sein de la structure.



D'autres temps d'échanges ont été mis en place avec les personnes accompagnées tel que :

- Des points information une fois par mois donnant l'occasion de réunir les personnes accompagnées durant un moment convivial pour échanger sur la vie et le fonctionnement de la structure
- Des temps de convivialité quotidien autour d'un café à 10h et 15h30
- La mise en place de boîte à idées

3.3 Place de l'entourage

L'entourage peut jouer un rôle essentiel dans l'accompagnement de la personne même si souvent l'entourage est peu présent car la demande d'aide sociale en matière d'hébergement est par nature le dernier recours avant la rue. Il appartient aux équipes éducatives d'intégrer l'entourage dans le projet d'accompagnement de la personne accompagnée.

Un questionnaire à leur destination a donc été établi entre les différents acteurs de l'Association via google FORMS (Cf. annexe 2).

4 Nos principes fondamentaux

4.1 Bientraitance, éthique et prévention de la maltraitance

Selon la H.A.S, la *« bientraitance est une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'usager, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins ».*

La bientraitance est au cœur des considérations de l'Association. Pour rendre ce « concept » concret, un travail de sensibilisation et de prévention est mené au travers de divers outils tels que :

- Des questionnaires à destination des salariés (Cf. annexe 3 et 4)
- Une charte de bientraitance
- La mise en place de deux comités : Comité de Réflexion Ethique (CRE) et Comité de retour d'expériences (CREX). Ces 2 comités intimement liés permettent de lancer des discussions sur divers sujets tournant généralement autour d'une question de « bientraitance »
- Un jeu de plateau « la boite à Eval »

En effet, toutes les thématiques développées dans le référentiel HAS contribuent à la bientraitance.

4.1.1 Charte de bientraitance, illustrations dans les pratiques

Conformément à la Haute Autorité de Santé (HAS) l'association a décliné une charte de bientraitance (Cf. annexe 5).

Celle-ci a été adaptée aux particularités de l'association.

Un travail d'appropriation a été initié auprès des équipes puis auprès des personnes accompagnées. Des temps d'échanges ont eu lieu afin d'illustrer les neufs points que comporte la charte.

4.1.2 Comité de réflexion éthique

Suite à des interrogations de certains salariés sur la pratique à tenir dans des situations spécifiques où plusieurs réponses peuvent être apportées sans pour autant sortir du cadre règlementaire, la mise en place d'un Comité de Réflexion Ethique (CRE) s'est posée. Il a été décidé de créer ce dernier.

Le comité a donc pour mission d'émettre des avis et des recommandations sur les questions éthiques, dont il est saisi ou dont il se saisi personnellement.

Un règlement CRE a été rédigé lors d'un groupe de travail en présence de salariés de l'Association. Le CRE permet de traiter de façon singulière les évènements ou réflexions pouvant survenir en dehors du cadre règlementaire et ainsi apporter une réponse.

En amont, des élections avec des représentants du personnel issus de tous les sites de l'Association ont été réalisés.

Le CRE est composé de :

- La Direction Générale
- Des « membres de l'encadrement » : 3 encadrants + 2 membres du Comité de Direction (CODIR)
- Des « salariés » de l'Association : 5 membres médico-socio-éducatifs représentant les différents sites et 1 membre représentant l'Entreprise d'Insertion (EI) /Atelier Chantier d'Insertion (ACI)
- Sur invitation, en fonction des questions, des personnes extérieures, présentant un intérêt pour le questionnement éthique.

Le premier CRE s'est déroulé le 28 septembre 2023.

Il est envisagé par la suite d'ouvrir ce comité aux personnes accompagnées.

4.1.3 Questionnaire « Prévention de la maltraitance et regards croisés sur la bientraitance »

L'association a mis en place une grille d'auto contrôle anonyme de ses pratiques professionnelles pour les salariés et pour les cadres.

Cette dernière permet de s'auto évaluer et de s'interroger sur ses pratiques de travail dans le but d'une prise de conscience professionnelle.

Les questionnaires ont été adaptés à partir du questionnaire HAS EHPAD étudié lors du premier comité éthique. L'objectif est d'identifier les axes de progression à suivre.

4.1.4 Cartographie des risques de maltraitance

A la suite de la mise en place de ce questionnaire, la cartographie des risques de maltraitance sera diffusée aux professionnels ainsi qu'aux personnes accompagnées. Elle sera adaptée aux structures et mise à jour annuellement.

4.2 Respect des droits et des libertés

4.2.1 Charte

Les principes d'intervention des professionnels se basent entre autres sur la charte des droits et des libertés de la personne accueillie. Celle-ci est affichée sur tous les sites de l'association et remise lors de l'admission (Cf. annexe 7).

4.2.2 Facile à Lire et à Comprendre (FALC) et traduction

Dans un souci de compréhension pour tous, l'Association s'est engagée à effectuer la formation FALC en 2024. Tous les documents à destination des personnes accompagnées et toutes les chartes seront travaillés avec cette méthode.

4.3 Dossier unique informatisé : OGYRIS

L'année 2023 est un tournant pour l'Association avec la mise en place du Dossier Unique Informatisé (DUI). Après présentation de différents logiciels, la direction a validé le déploiement d'OGIRYS qui correspond aux spécificités de nos établissements et services.

Depuis le début de l'année 2023, le logiciel se déploie, de façon progressive, au sein d'Accueil et Promotion Sambre.

Le personnel a été formé à son utilisation et des personnes ressources ont été nommées pour accompagner les salariés dans cette conduite du changement.

Afin d'être opérationnel en 2024, la stratégie de la direction est de fonctionner par étapes (rétro planning) concernant l'alimentation du logiciel pour permettre aux équipes de pouvoir s'approprier pleinement et de façon progressive son utilisation.

Il permet :

- D'être accessible pour tous les professionnels
- D'améliorer le suivi au quotidien
- De générer des rapports sur notre activité

Ce déploiement va dans le sens de la Réglementation en matière de Protection des Données personnelles (RGPD) ainsi que de la volonté de l'Etat de passer au tout numérique. La démarche qualité se renforce.

4.4 Démarche qualité

La démarche qualité est enclenchée depuis 4 ans au sein de l'Association avec une accentuation depuis 2 ans.

Plusieurs actions sont mises en place dans un esprit de co-construction afin de s'interroger sur nos pratiques et d'en extraire nos axes d'améliorations.

Plusieurs travaux ont été menés avec notamment les cartographies par pôle ainsi que les fiches processus. Ceux-ci ont été effectués dans une démarche participative et collective.

L'Association a opté pour Qualinéo, un logiciel collaboratif permettant de piloter et d'améliorer la démarche qualité de nos services. Il permet de mettre en place une gestion documentaire, une gestion des risques et des plans d'actions associés.

Par exemples, les événements indésirables et les plaintes et réclamations doivent être renseignés sur le logiciel Qualinéo. De plus, le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) est actuellement en cours d'intégration sur le logiciel.

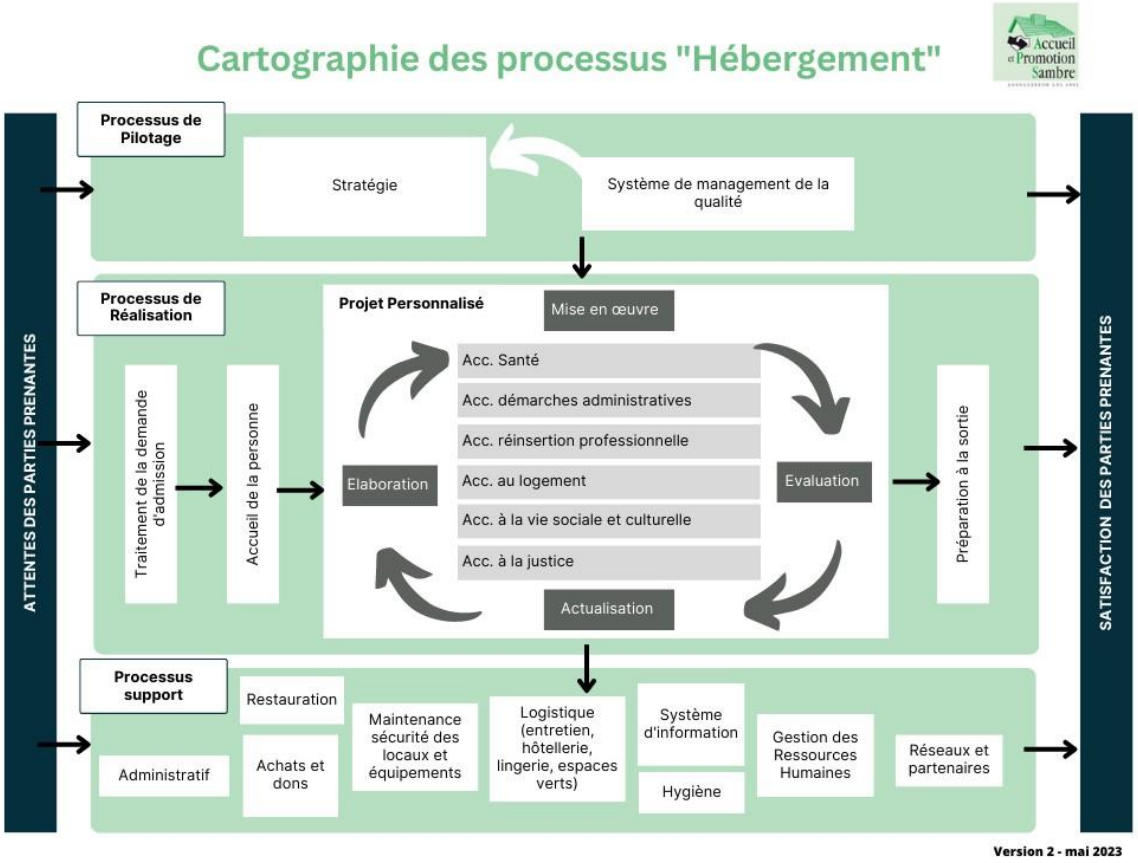
A cela vient s'ajouter la création d'un Comité de Retour d'Expériences (CREX) qui se réunit 5 fois par an afin d'étudier les Evénements Indésirables.

Tout cela vient renforcer l'organisation de l'établissement.

5 Organisation de l'établissement et des accompagnements

5.1 Cartographie propre au pôle

Dans le cadre de la démarche qualité, un travail sur l'harmonisation des processus par pôle a été mené et a permis d'établir des cartographies (voir ci-dessous) et des fiches de processus qui sont annuellement mises à jour (Cf. annexe 8).



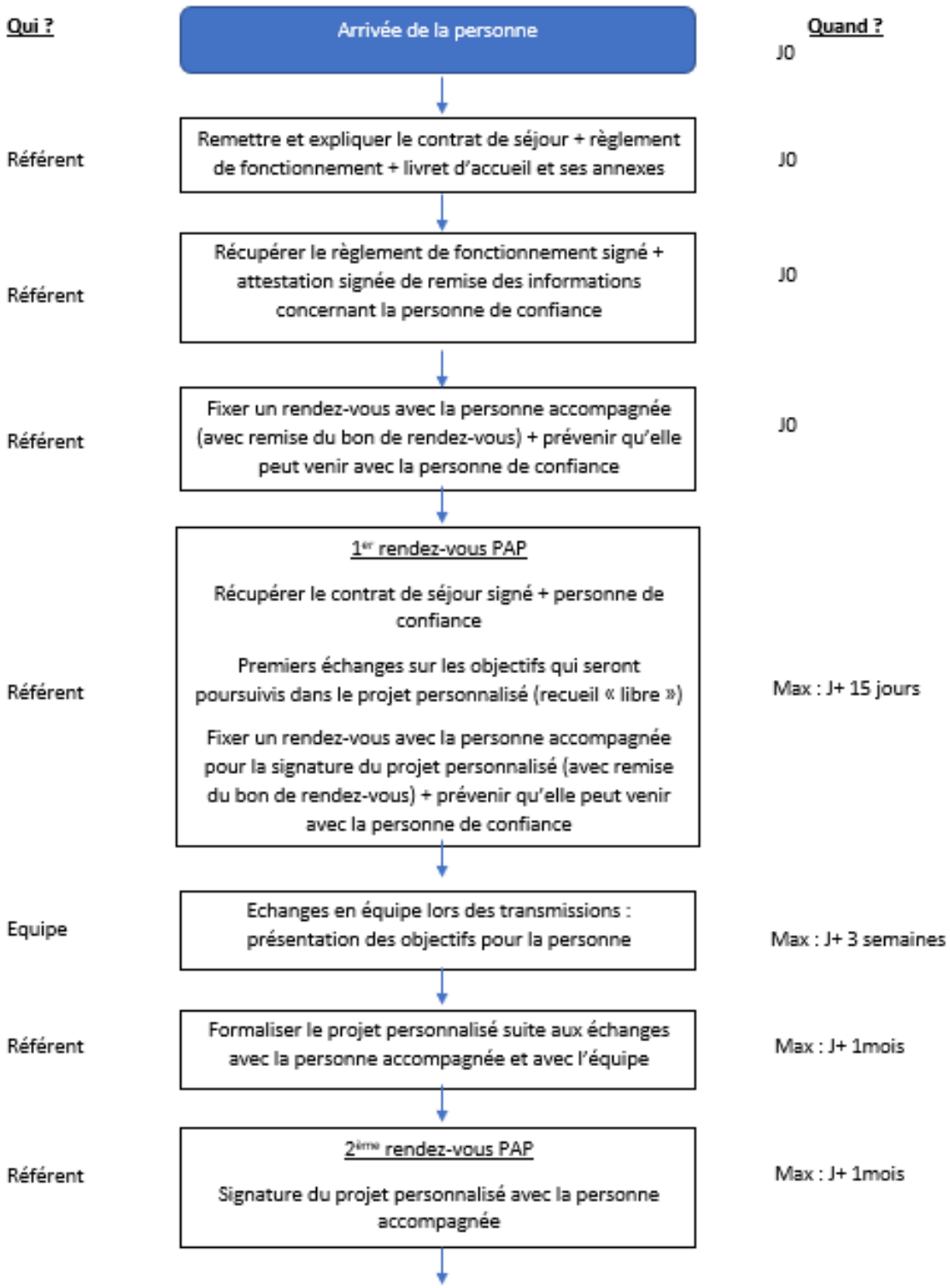
5.2 Modalité d'admission

Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO), créé par la circulaire du 8 avril 2010 a été consolidé dans ses principes et ses missions par la loi du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR).

Il oriente les personnes en difficultés ayant des besoins d'hébergement.

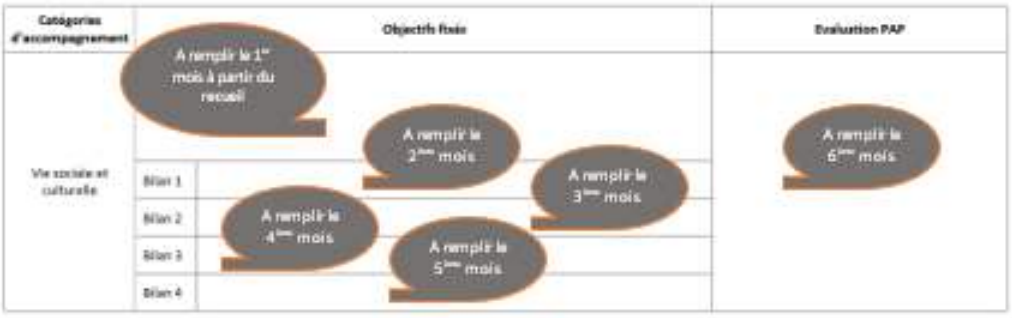
A l'admission, une rencontre est organisée avec le référent afin de présenter la structure et les divers documents relatifs à la loi 2002-2. Un protocole sur l'organisation de la signature du contrat de séjour et du projet d'accompagnement personnalisé a été établi en co-construction entre les cadres et les équipes éducatives.

Organisation de la signature du contrat de séjour et du projet personnalisé



Qui ?		Quand ?
Référent	Rendez-vous réguliers pour faire le point sur l'avancée de l'atteinte des objectifs	Au besoin
Référent	Fixer un rendez-vous avec la personne accompagnée pour la réalisation des bilans intermédiaires (avec remise du bon de rendez-vous)	Tous les mois / ou tous les 3 mois pour les situations particulières
Référent	3ème rendez-vous PAP Réalisation du bilan (point sur l'atteinte des objectifs)	Tous les mois / ou tous les 3 mois pour les situations particulières
	.....	
Référent	Fixer un rendez-vous avec la personne accompagnée pour la révision du PAP + *le renouvellement de prise en charge – STAB et CHRS* (avec remise du bon de rendez-vous)	Max : J+ 5 mois 1/2
Equipe	Echanges en équipe lors des transmissions : points sur les objectifs pour la personne	Max : J+ 5 mois 1/2
Référent	Xème rendez-vous PAP Révision du PAP + *le renouvellement de prise en charge – STAB et CHRS*	Max : J+6 mois

Notice PAP



5.3 Accompagnement mené

L'outil principal de l'accompagnement est le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP).

Le PAP est un outil de coordination visant à répondre à long terme aux besoins et attentes de la personne accueillie.

En corrélation avec la loi 2002-2 ainsi que les principes de bienveillance et bientraitance, il revêt donc une importance capitale dans l'accompagnement.

Comme vu plus haut dans le logigramme, il est le fil conducteur de la personne accompagnée tout au long de sa présence au sein de l'institution et permet à cette dernière, ainsi qu'aux équipes éducatives, de personnaliser l'accompagnement et de pouvoir en suivre l'évolution ainsi que l'atteinte des objectifs.

Lors des réunions de supervision de dossiers, il est l'outil primordial à analyser afin de rendre pertinent l'accompagnement éducatif.

En plus des outils institutionnels et notamment le PAP exposé ci-dessus, l'accompagnement a été analysé et discuté avec les personnes accompagnées.

Lors des rencontres avec elles sur les différents sites de l'Association, plusieurs thèmes ont été évoqués à savoir :

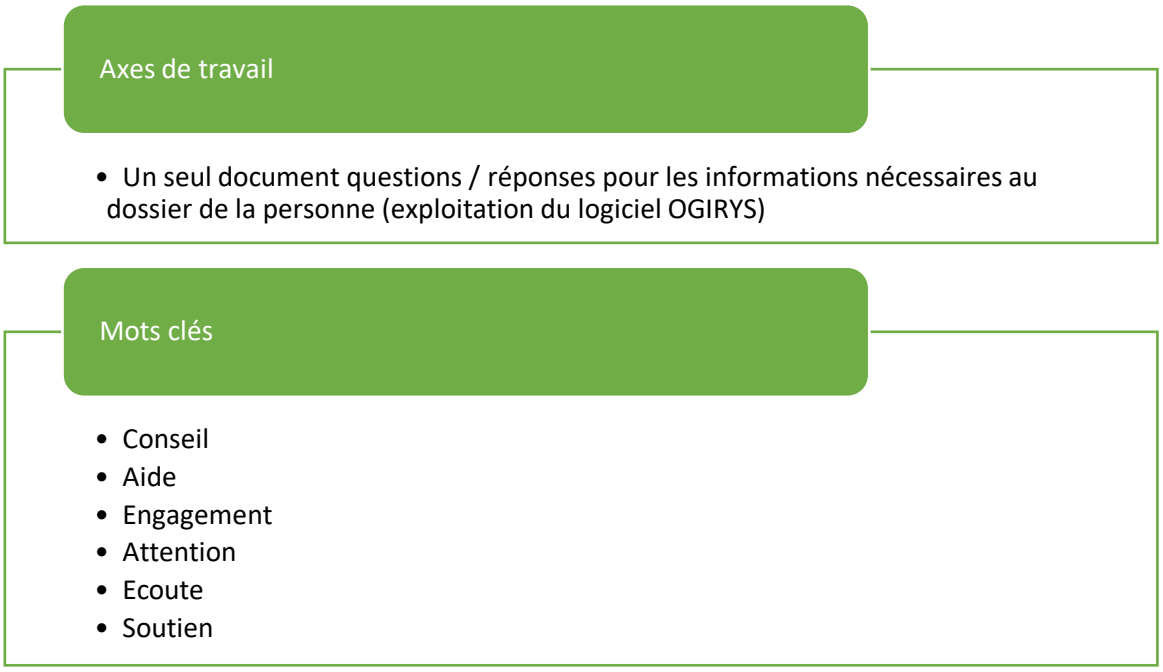
- L'accompagnement médico-social
- Le bien-être
- Le cadre de vie
- L'environnement
- L'expression de la personne accompagnée

Lors des échanges, la majorité des familles a exprimé leur satisfaction sur l'accompagnement proposé. Néanmoins des motifs d'insatisfactions demeurent chez les personnes isolées et sur certains sites.

Les personnes accompagnées expriment leur point de vue sur chaque thème lié à l'accompagnement ce qui montre que le phénomène de Co-construction fonctionne :

- **L'accompagnement médico-social** correspond dans l'ensemble aux attentes et besoins des personnes accompagnées. Les familles se sentent « chez elles » au sein du logement, disent conserver de fait leur autonomie.

- **Concernant la notion de bien-être,** Les personnes isolées font remonter leurs besoins en termes d'activités (en terme de sorties ou d'activités).
- **Au niveau du cadre de vie**, les retours sont nombreux et instructifs concernant l'amélioration du quotidien (amélioration, agrémentation de l'espace).
- **Au niveau de l'environnement**, les personnes interrogées connaissent, avec le temps, les visages des personnes travaillant dans les bureaux mais n'identifient pas forcement la fonction de chacun.
- **L'expression de la personne accompagnée** pointe une évolution positive sur le site de Maubeuge avec la mise en place des CVS. Les familles du site de Maubeuge mettent en avant une évolution positive des conditions d'accueil au sein de la structure, le respect des valeurs et la prise en compte de leur point de vue dans la vie institutionnelle.



Concernant la parole de la personne accompagnée dans sa globalité et transversale à tous les thèmes de l'accompagnement, les axes d'amélioration devront permettre de tendre vers une majorité de réponses adaptées.

Axes de travail

- Permettre aux personnes accompagnées de participer aux travaux de rénovation
- Réfléchir aux sanctions (protocoles sur les avertissements en cours)
- Développer des partenariats pour favoriser le bénévolat
- Développer les activités inter-établissement

Mots clés

- Tous égaux
- Manque de moyen matériels et financiers
- Solidarité
- Epanouissement
- Moments de convivialité
- Partage
- Bienveillance
- Autonomie
- Solution

5.4 Animation et activités

Des animations et des activités sont mises en place dans le but de favoriser l'intégration des personnes accompagnées.

Chaque activité doit aussi permettre de répondre aux objectifs formalisés dans le projet d'accompagnement personnalisé.

Au départ, chaque activité est soumise à une fiche projet détaillant les différents objectifs et une phase d'évaluation est établie pour ajuster nos interventions. Une trame commune est disponible (Cf. Annexe 9).

L'inscription se fait sur la base du volontariat, charge à l'équipe d'inciter et de sensibiliser les personnes aux bienfaits de leur participation.

Dans ce sens plusieurs activités et ateliers sont mis en place :

- Démarches administratives : Un atelier concernant les démarches administratives est mis en place afin d'apprendre aux personnes accompagnées à compléter seules leurs documents (CSS, impôts, demande de logement).
  C'est un atelier collectif (groupe de 8 / 10 maximum) qui permet de donner des conseils et adresses aux personnes accompagnées afin de les rendre plus autonomes à la sortie de l'hébergement. Des grilles d'évaluation sont mises en place.

- Informatique : aider dans la constitution de CV, lettres de motivation ou autres démarches administratives (actualisation Pôle emploi).
- Bien-être : le bien-être passe par l'estime de soi. L'association organise des ateliers coiffure afin de tendre vers cet objectif.
- Alphabétisation : un constat a été fait que de plus en plus de personnes accueillies au sein de notre Association ne maitrisaient pas la langue Française à l'oral ou à l'écrit. Cette problématique engendre des difficultés d'intégration sociale et professionnelle. Des cours d'alphabétisation sont donc proposés.
- Musique : une salle de musique totalement équipée est à disposition en journée afin de favoriser la créativité et l'expression musicale.
- Fêtes culturelles : les fêtes culturelles sont organisées et encadrées tout au long de l'année.
- Sportifs : avec la mise en place de sorties vélos, d'ateliers football ou baskets ou encore des ateliers musculation. De plus, une salle communale de sport est à disposition chaque vendredi en dehors des périodes scolaires.

Axes de travail

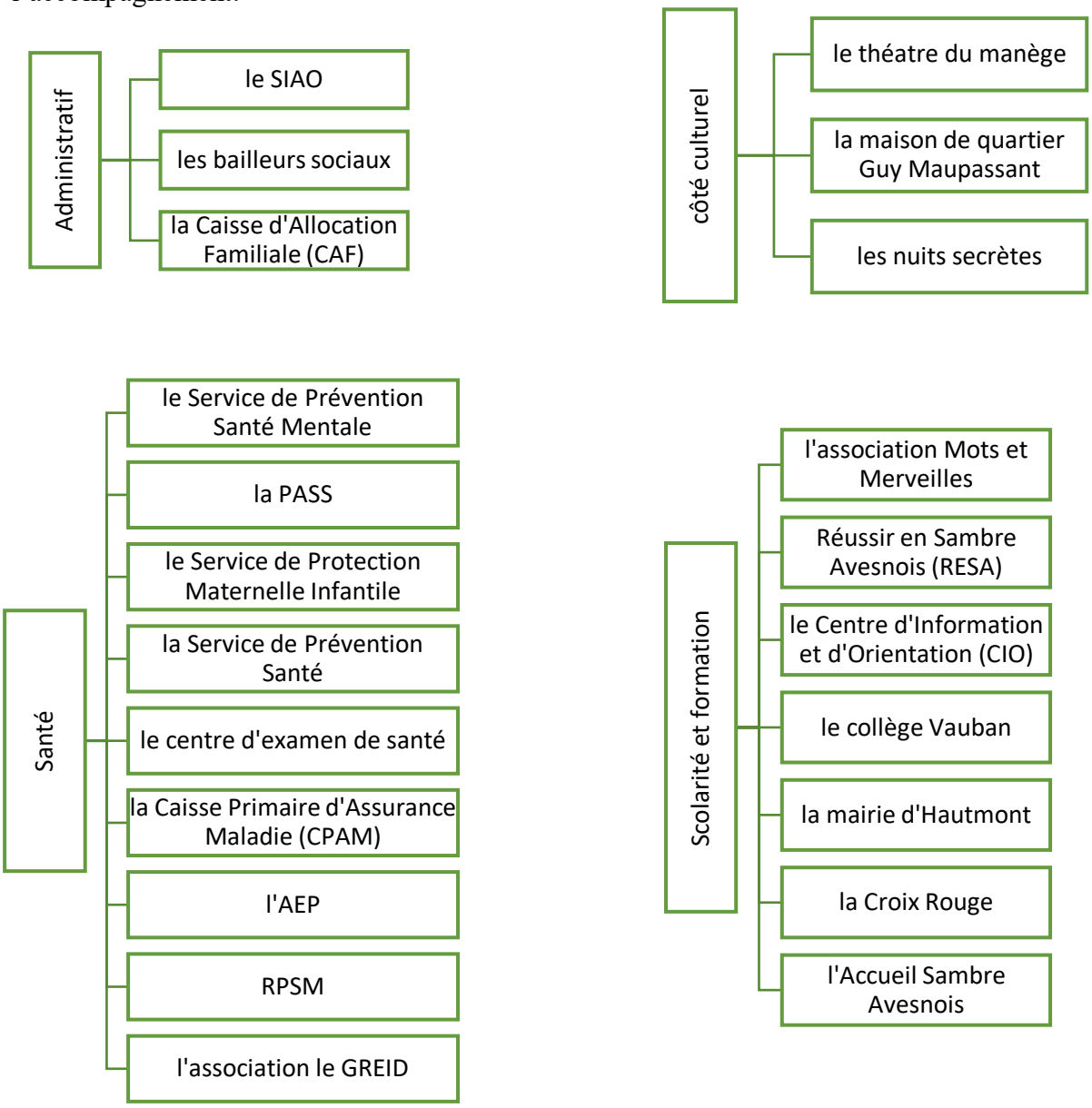
- Renforcer les activités proposées en essayant de les rendre pérennes et de voir la faisabilité de pouvoir les généraliser à l'ensemble des établissements
- Essayer de mutualiser au maximum les projets entre les établissements du pôle
- Etre source de proposition en s'adaptant aux personnes accompagnées

Mots clés

- Accompagnement
- Evaluation
- Convivialité
- Bien-être
- Ecoute
- Attentes
- Aide
- Partage

5.5 Partenariat : interne et externe

Divers partenariats (qu'il convient de lister) existent dans le but de travailler en complémentarité et de proposer une prise en charge de qualité tout au long de l'accompagnement.



L'association développe un maillage interne, permettant à toutes les personnes accompagnées de pouvoir bénéficier des prestations de chacun de nos services, en fonction de son projet d'accompagnement. Pour cela l'ensemble de nos services travaillent conjointement.

5.6 RGPD

Le règlement général sur la protection des données est entré en application le 25 mai 2018. Il poursuit trois objectifs :

- Renforcer les droits des personnes, notamment par la création d'un droit à la portabilité des données personnelles et de dispositions propres aux personnes mineures
- Responsabiliser les acteurs traitant des données (responsable de traitement et sous-traitants)
- Crédibiliser la régulation grâce à une coopération renforcée entre les autorités de protection des données.

A ce titre, l'Association a décidé d'externaliser la gestion du RGPD a un cabinet extérieur spécialisé ce qui renforce les compétences mobilisées des professionnels dans l'accompagnement.

6. Les professionnels et les compétences mobilisés

6.1.Organigramme

L'HU, le CHRS, la Stabilisation, font partie du pôle hébergement. Les professionnels y travaillant sont représentés sous forme d'un organigramme. Cette représentation permet d'avoir une vision précise des fonctions et des missions de chaque professionnel.

6.2.Fonctions, responsabilités et délégations

Les fiches de fonctions ont été mises à jour, et un travail de fond est mené avec pour objectif à 2025 la restructuration des fonctions de chacun.

A ce jour, les taches réalisées ne sont pas toujours en adéquation avec les diplômes.

Depuis le 2ème trimestre 2023, des astreintes éducatives et techniques sont mises en place ainsi que des délégations de signatures. Cela permet, pour le personnel, d'avoir un soutien hiérarchique et par la même occasion améliorent les conditions de travail.

6.3.Qualité de vie et conditions de travail

6.3.1. Développement des compétences

Chaque professionnel bénéficie d'un entretien annuel d'évaluation et de progrès lui permettant de faire remonter son besoin en formation. Le droit à la formation est possible par le biais du Compte Personnel de Formation (CPF) ou du plan de formation.

Des formations internes sont proposées régulièrement aux salariés (gestion des conflits, addictions, etc.) ainsi que des formations obligatoires (incendies, SST, etc.).

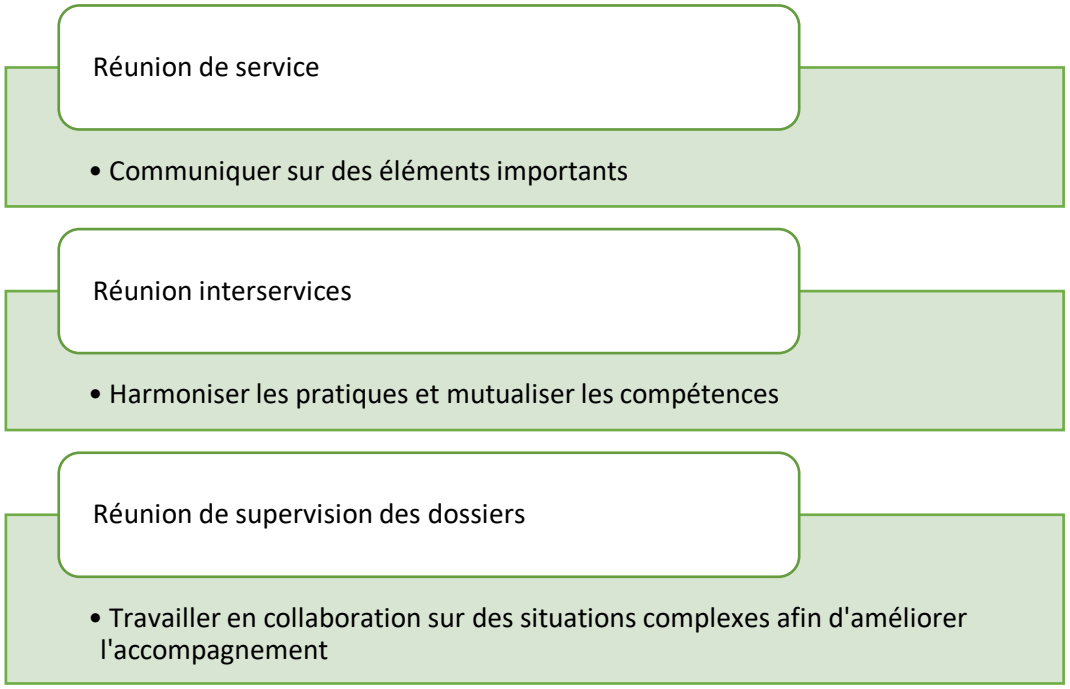
Dans le cadre de la lutte contre les risques infectieux, des formations spécifiques sont aussi mises en place (HACCP, hygiène des locaux, etc.).

Des sensibilisations sont régulièrement faites sur le lavage des mains, l'hygiène des locaux ainsi que sur les nuisibles (punaises de lit, gale, etc.).

Cela permet d'alimenter une mise à jour de chacun et de pouvoir rester sur une dynamique de veille.

6.3.2. Dynamique de travail en équipe

Différentes réunions sont organisées et animées par l'équipe d'encadrement, elles se déclinent de la manière suivante :



Les équipes sont encouragées à mettre en place des temps d'échange sur des projets leur permettant de se réunir et de monter en compétences. Les comptes rendus et propositions sont transmis au cadre afin d'avoir ou non une validation.

6.3.3. Groupes d'analyse de pratique (GAP)

Depuis 2022, des groupes d'analyse de pratique sont mis en place et témoignent d'un questionnement ainsi que d'une volonté d'harmonisation des pratiques entre les professionnels car ces derniers sont fortement demandés et attendus.

Les GAP se caractérisent par un espace d'accompagnement et de soutien (par une psychologue extérieure) qui favorisent l'expression de chacun à partir de situations complexes rencontrées au quotidien.

Lors des GAP, les cadres ne sont pas conviés et aucun compte rendu n'est effectué. Cela doit rester un espace d'expression libre qui s'effectue à la demande des salariés à raison d'environ une fois par mois.

Afin de toujours être dans cette dynamique d'amélioration, des groupes de Co-développement (CODEV), à destination de l'encadrement, sont également mis en place.

6.3.4. Vis ma vie

Depuis 2022 des « vis ma vie » sont organisés au sein de l'Association et permettent à chacun de découvrir un autre site, une autre approche du métier et donc de tendre vers une uniformisation des pratiques suite aux retours.

L'autre objectif est aussi de permettre la mobilité interne au sein de l'Association en permettant de voir une autre « facette » du métier et ainsi pouvoir, si l'envie ou le besoin s'en fait ressentir, de répondre aux candidatures internes.

De plus, un questionnaire (Cf. annexe 10) est à remplir par le salarié à la suite de son immersion qui permettra d'établir un rapport d'activité pour l'année écoulée.

6.3.5. Yoga du rire

Un premier « Yoga du rire » a été organisé afin de renforcer la cohésion d'équipe (atelier singulier sur lieu différent de celui du pôle avec le cadre référent). Chaque professionnel a participé sur un temps de travail et les retours sont positifs.

Cette activité est donc proposée de façon plus régulière aux collaborateurs en inter-sites.

Tous ces dispositifs vont dans le sens d'une meilleure qualité de vie au travail et d'un renforcement des conditions de travail. La directrice générale de l'Association explique cette démarche dans un reportage télévisé de Février 2023 sur la chaîne WEO.

7. Objectifs d'évolution et de progression

7.1 Les fiches action

FICHE ACTION N°1 : humanisation des places CHRS

Axe stratégique associatif : axe 2 : Développer une culture de gestion de risques / axe 6 : Dynamiser les sorties en favorisant l'autonomie des personnes en s'appuyant sur les partenaires

Contexte de l'action : L'état nous demande de renforcer notre programme d'humanisation. L'association a déjà mis en œuvre certaines actions en réduisant le nombre de personne accueillie dans les chambres. L'association doit poursuivre cette réhabilitation dans le but d'offrir à chacun une chambre individuelle.

Objectif : Augmenter le niveau de qualité de prise en charge des personnes accompagnées. L'individualisation des chambres permet de garantir des conditions d'accueil et d'hébergement respectueuse des personnes.

Pilotage du projet : L'équipe de direction, l'équipe d'encadrement

Modalités de mise en œuvre : Recensement de toutes les chambres des services concernés, chiffrage des travaux, réorganisation en interne de l'affectation des chambres par service

Partenaires, associés : Entreprise d'insertion

Echéancier : 2028

Indicateurs : Nombre de chambre seule en CHRS par rapport au nombre de place subventionnée

FICHE ACTION N°2 : Mise en place d'ateliers sur les démarches administratives

Axe stratégique associatif : axe 6 : Dynamiser les sorties en favorisant l'autonomie des personnes en s'appuyant sur les partenaires

Contexte de l'action : Les démarches administratives font parties du quotidien de tout à chacun. Nous accueillons de nombreuses personnes qui ne maitrisent pas cette gestion administrative.

Objectif : Permettre aux personnes accompagnées de bénéficier de toutes les informations nécessaires liées aux démarches administratives afin de les rendre autonomes et actrices de leur projet de vie.

Pilotage du projet : L'équipe d'encadrement, travailleurs sociaux

Modalités de mise en œuvre : Recensement des thématiques, mise en place d'ateliers, inscription de la part des personnes accompagnées, élaboration d'un questionnaire de satisfaction

Partenaires, associés : Entreprise d'insertion

Echéancier : 2024

Indicateurs : Nombre d'ateliers effectués, émargement

FICHE ACTION N°3 : Renforcement de la collaboration avec le service insertion

Axe stratégique associatif : axe 6 : Dynamiser les sorties en favorisant l'autonomie des personnes en s'appuyant sur les partenaires.

Contexte de l'action : L'association dispose d'un service insertion permettant d'effectuer de la réinsertion par l'emploi. Les personnes accompagnées ont la possibilité de postuler dans le domaine du second œuvre bâtiment et de la restauration collective.

Objectif : Renforcer le lien et la collaboration entre le service insertion et le pôle hébergement.

Pilotage du projet : Direction, équipe d'encadrement, travailleurs sociaux

Modalités de mise en œuvre : Réunion interservices

Partenaires, associés : ACI

Echéancier : 2026

Indicateurs : Nombre de réunions

FICHE ACTION N°4 : Faciliter l'accès aux soins, notamment en matière de santé mentale

Axe stratégique associatif : axe 4 : Adapter l'accompagnement aux problématiques de santé mentale

Contexte de l'action : De plus en plus de personne accueillie rencontre des problématiques liées à la santé mentale. Les équipes se retrouvent démunies face à certaine situation et au manque de moyen sur le territoire pour une meilleure prise en charge.

Objectifs : Proposer aux personnes accompagnées une prise en charge adaptée à leur pathologie.

Pilotage du projet : L'équipe de direction, d'encadrement

Modalités de mise en œuvre : Développer le réseau partenarial en matière de santé mentale. Proposer des actions de formation

Partenaires, associés : Centres hospitaliers, CMP, …

Echéancier : 2028

Indicateurs : Nombre de formation proposée, nombre de convention de partenariat signée

FICHE ACTION N°5 : Renforcement des places d'hébergement

Axe stratégique associatif : axe 1 : Mettre en place des moyens de communications internes et externes, et des temps d'échanges.

Contexte de l'action : La diminution des logements sociaux rend compliquée l'accès au logement ce qui engorge les structures d'hébergement. Les personnes accompagnées sont accueillies sur des durées plus longues et pour autant de nouvelles demandes d'hébergement émergent.

Objectifs : Augmenter la capacité d'accueil au sein du pôle hébergement.

Description de l'action : Présenter les rapports d'activité à la DDETS et faire le lien avec le SIAO sur le nombre de demande non pourvue par manque de place.

Pilotage du projet : L'équipe de direction, l'équipe d'encadrement

Modalités de mise en œuvre : Réponse à un appel à projet, recherche de locaux

Partenaires, associés : SIAO / DDETS

Echéancier : 2028

Indicateurs : Taux d'occupation, nombre de demande d'hébergement non pourvue

FICHE ACTION N°6 : Réinstauration des groupes d'expression

Axe stratégique associatif : axe 1 : Mettre en place des moyens de communications internes et externes, et des temps d'échanges

Contexte de l'action : L'association mettait en place des groupes d'expression avant le décret d'Avril 2022 rénovant les CVS. Depuis cette règlementation les groupes d'expression ont disparu au profit des CVS.

Objectif : Répondre aux demandes des personnes accompagnées en laissant la possibilité à chacun de s'exprimer librement.

Pilotage du projet : L'équipe d'encadrement, travailleurs sociaux

Modalités de mise en œuvre : Planning des groupes d'expression à l'année

Partenaires, associés : /

Echéancier : 2024

Indicateurs : Emargement et nombre de groupe d'expression à l'année

FICHE ACTION N°7 : Comité de reflexion éthique (CRE)

Axe stratégique associatif : axe 2 : Développer une culture de gestion de risques.

Contexte de l'action : L'association a mis en place en 2023 un CRE, le but étant de faire émerger le questionnement sur les pratiques. Cela nécessite une prise de recul et une analyse de la situation afin d'adopter un accompagnement en lien avec nos valeurs associatives.

Objectifs : Participation des personnes accompagnées au comité de réflexion éthique.

Pilotage du projet : L'équipe de direction

Modalités de mise en œuvre : Annonce de la thématique du CRE avec inscription libre sous réserve des places disponibles.

Partenaires, associés : Les membres du CVS

Echéancier : 2ème semestre 2026

Indicateurs : Nombre de personne accompagnée ayant participé au CRE.

FICHE ACTION N°8 : Cartographie des risques de maltraitance

Axe stratégique associatif : axe 2 : Développer une culture de gestion de risques

Contexte de l'action : Dans le cadre de la prévention de la maltraitance, l'association a mis en place des questionnaires anonymes sur les pratiques professionnelles des salariés et des cadres. Cela a permis de s'auto évaluer et de s'interroger sur ses pratiques de travail.

Objectifs : Identification précoce des risques de maltraitance. Prévention et sensibilisation auprès aux professionnels et des personnes accompagnées.

Pilotage du projet : L'équipe de direction

Modalités de mise en œuvre : Mise en place de groupes de travail en présence de salariés et de personnes accompagnées. Réalisation de la matrice des risques, élaboration du plan de gestion, évaluation, contrôle et adaptation.

Partenaires, associés : Les membres du CVS, les membres du Comité Social Economique (CSE)

Echéancier : 1er semestre 2025

Indicateurs : Les mises à jour annuelles

FICHE ACTION N°9 : FALC

Axe stratégique associatif : axe 1 : Mettre en place des moyens de communications internes et externes et des temps d'échanges.

Contexte de l'action : De 2022 à 2023 l'association a revu tous ses documents internes à destination des personnes accompagnées. Il est nécessaire que tout le monde ai le même niveau d'information et de compréhension de ces derniers.

Objectif : Faciliter la compréhension des documents à l'ensemble des personnes accueillies.

Pilotage du projet : L'équipe de direction, les professionnels

Modalités de mise en œuvre : Formation prévue le 1er et 2 Juillet 2024, recenser les différents documents, mise en place de groupe de travail entre personnes accompagnées et salariés formés et rédaction des documents.

Partenaires, associés : Les membres du CVS

Echéancier : Décembre 2024

Indicateurs : Le nombre de personne formée (professionnels et personnes accompagnées), nombre de groupe de travail effectué, nombre de document finaliser en FALC

FICHE ACTION N°10 : RGPD

Axe stratégique associatif : - axe 2 : développer une culture de gestion de risque

- axe 3 : mettre en place un dossier usager informatisé

Contexte de l'action : Le cadre législatif impose la protection des données personnelles pour la préservation de la vie privée de toutes les parties prenantes.

Objectif : Garantir et renforcer la sécurité des informations détenus par l'association.

Pilotage du projet : L'équipe de direction

Modalités de mise en œuvre : Audit RGPD et plan d'actions associés

Partenaires, associés : Cabinet extérieur avec un Délégué à la Protection des Données (DPO) externalisé

Echéancier : 2028

Indicateurs :

FICHE ACTION N°11 : Fiches de fonctions

Axe stratégique associatif : axe 1 : Mettre en place des moyens de communications internes et externes et des temps d'échanges.

Contexte de l'action : Au sein de l'association différents corps de métier exercent les mêmes tâches sans distinction des diplômes de chacun. Un travail de fond sur les missions a débuté pour remettre du sens et de la cohérence au travail fourni.

Objectif : Restructuration des fonctions de chacun et harmonisation des pratiques par métier.

Pilotage du projet : L'équipe de direction, d'encadrement, chargée de missions RH

Modalités de mise en œuvre : Mise en place de groupes de travail associatif par métier, écriture des fiches de fonctions, diffusions des fiches de poste.

Partenaires, associés : Cabinet extérieur, chargée de mission RH

Echéancier : Second semestre 2025

Indicateurs : Nombre de groupe de travail, nombre de fiche de fonction effectué

7.2 Les moyens mis en œuvre pour le suivi des actions

Chaque année les rapports d'activités sont établis par pôle, ils permettent d'avoir une vision globale de l'année écoulée. Grace à cette analyse, nos actions peuvent être ajustées et nos pratiques professionnelles réinterrogées.

Afin de garantir une veille sur toutes les activités de l'association et de proposer des axes de travail, une réunion avec le Comité de direction (CODIR) a lieu chaque mois.

Dans le but de proposer un accompagnement adapté aux personnes accompagnées en lien avec le nouveau référentiel HAS et, de donner tous les outils nécessaires, les groupes de travail et les réflexions collectives ont été renforcés. Cela va conforter et enrichir notre ligne de conduite.

Cela se matérialise par la rédaction des fiches actions en rapport avec les axes de travail énoncés.

Chaque année un plan d'actions qualité est établi.

7.3 Le plan d'action

Fiche action n°1	**Humanisation des places CHRS** Echéance : 2028
Fiche action n°2	**Mise en place d'atelier sur les démarches administratives** Echéance : 2024
Fiche action n°3	**Renforcement de la collaboration avec le service insetion** Echéance : Année 2026
Fiche action n°4	**Faciliter l'accès aux soins, notamment en matière de santé mentale** Echéance : 2028
Fiche action n°5	**Renforcement des places d'hébergement** Echéance : 2028
Fiche action n°6	**Réinstauration des groupes d'expression** Echéance : 2024
Fiche action n°7	comité de reflexion éthique (CRE) Echéance : 2ème semestre 2026

Fiche action n°8	**Cartographie des risques de maltraitance** Echéance : 1er semestre 2025
Fiche action n°9	**FALC** Echéance : Décembre 2024
Fiche action n°10	**RGPD** Echéance : 2028
Fiche action n°11	**Fiches de fonctions** Echéance : 2ème semestre 2025

8. Conclusion

8.1.1. Diffusion du projet

Ce projet d'établissement sera diffusé à l'ensemble du personnel via notre logiciel qualité « Qualinéo »

Il sera également transmis aux différentes autorités de tutelle et à nos partenaires.

8.1.2. Le suivi de la mise en œuvre du projet d'établissement

Le projet d'établissement fera l'objet d'échange lors des réunions de service et d'encadrement afin de le rendre dynamique.

8.1.3. Les modalités de révision du projet

Le projet d'établissement est rédigé pour une période de 5 ans. Cette durée peut être raccourcie en fonction des évolutions du pôle hébergement.