



OPPELIA CHRS
LES BUISSONNETS

**PROJET
D'ÉTABLISSEMENT**

Sommaire

Introduction et méthodologie du projet d'établissement	5
Introduction	6
Méthodologie du projet d'établissement	7
1 - Présentation générale de l'établissement et de l'association	9
1.1 Historique et dispositifs gérés par le CHRS	10
1.2 Présentation synthétique de l'association gestionnaire Oppelia	11
1.3. Oppelia Essonne	11
1.4. Les valeurs, les missions et les textes réglementaires de référence	16
2 - Evolution du CHRS dans le contexte territorial et des politiques publiques	18
2.1. Le contexte territorial de l'Essonne et la situation des femmes victimes	20
2.2. Le CHRS dans le contexte des politiques publiques	21
3 - Typologie du public accueilli et données synthétiques sur les 3 dernières années	24
3.1 Le profil des personnes accueillies de 2016 à 2018	25
3.2 Les indicateurs d'accompagnement des personnes hébergées	27
3.3 Indicateurs d'activité : taux de vacance et d'occupation et nombres de ménages accueillis	29
4 - Programme d'activités et axes d'amélioration	31
4.1 Accompagnement et inclusion socio-éducative	34
4.2 Hébergement	35
4.3 Accompagner les femmes victimes de violence	36
4.3 Accompagner les femmes victimes de violence (suite)	37
4.4 Accueillir	38
4.5 Accompagnement vers le logement autonome	39
4.6 Accompagnement pour favoriser l'inclusion sociale	40
4.7 Considérer l'entourage et soutenir la parentalité	41
4.8 Aller vers	42
4.9 Réduction des risques et des dommages (RDRD)	43
4.10 Promotion de la santé et accompagnement aux soins	44
4.11 Accompagnement psychologique	45
5 - Présentation de l'établissement	47
5.1 Participation et collaboration avec les usagers	48
5.2 De l'accueil à la sortie, le parcours résidentiel des personnes hébergées - Modalité d'admission et de renouvellement des séjours des résidentes	50
5.3 Actions collectives et ateliers thérapeutiques	51
5.4 Transversalité et mutualisation du CHRS avec les autres établissements (CSAPA, CAARUD) Oppelia Essonne	52
6 - La démarche partenariale : un principe d'action pour l'accompagnement des personnes accueillies	54
7 - Organisation de l'établissement	57
7.1 Secret partagé et gestion du dossier individualisé,	58
7.2 La gestion des risques et de la sécurité	58
7.3 Veille et alerte sanitaire	59
7.4 Dispositif d'évaluation	59
7.5 Gestion des ressources humaines, dialogue social et organigramme	60
7.6 Formation des professionnels et analyse des pratiques	62
7.7 Locaux, moyens et outils de travail	62
7.8 Outils de communication	63
7.9. Gestion budgétaire et comptable	63
7.10 Commissions Oppelia et groupe de travail transversal établissements d'hébergement	64
7.11 Le support du siège Oppelia et de la coordination régionale au CHRS et à la structure Oppelia Essonne	64
Annexes	67



INTRODUCTION ET MÉTHODOLOGIE DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Introduction

L'actualisation du projet d'établissement marque une étape importante de la vie institutionnelle du CHRS Oppelia Les Buissonnets, plus de 10 ans après sa création et son agrément en 2008.

La présentation de notre action, de nos valeurs et de nos objectifs dans ce document est un choix longuement réfléchi qui engage le travail participatif de toute l'équipe mais qui a aussi pour but de présenter à nos partenaires financeurs et nos partenaires professionnels la cohérence de notre travail et de nos outils. Cette démarche fait sens également dans une vision collaborative avec les usagers accueillis qui est au cœur du projet associatif Oppelia.

Le projet d'établissement du CHRS s'inscrit dans un cadre plus large qui est celui de la structure Oppelia Essonne qui rassemble 3 établissements et 3 services :

- CHRS Les Buissonnets
- CSAPA Essonne-Accueil avec le service des appartements thérapeutiques et le service prévention et intervention précoce
- CAARUD Freessonne
- PAEJ (Point Accueil Ecoute Jeunes) d'Etampes

Un projet de structure « Oppelia Essonne » présente donc les objectifs et axes de travail communs de ces services et la mutualisation de notre organisation en complémentarité de celle du projet d'établissement du CHRS.

Dans un contexte où l'évolution rapide des politiques du secteur Accueil-Hébergement-Insertion (AHI) mais aussi pour les femmes victimes de violences entraîne de profonds changements, ce projet d'établissement sera un outil indispensable pour préparer le renouvellement de l'autorisation du CHRS (2023) ainsi que les perspectives de CPOM avec les autorités de tarification. Enfin il sera une référence pour la poursuite de la démarche d'évaluation interne et celle de l'évaluation externe.

C'est donc un fil rouge, un document étape, mais dont la précision et la richesse doit être utilisé avant tout dans nos pratiques quotidiennes pour le faire vivre et le faire évoluer en fonction de nos projets et des besoins des personnes accueillies, en particulier avec les fiches qui présentent chacun de nos programmes d'accompagnement de soutien et de soins (PASS).

Avec les personnes accueillies nous concevons le projet d'établissement comme un processus d'amélioration continu qu'il faudra faire vivre en fonction des attentes concrètes individuelles et collectives. Ainsi les fiches PASS intègrent systématiquement un volet « participation des usagers »

Notre engagement c'est donc la qualité de nos interventions et la cohérence de nos pratiques au service d'un projet collectif avec et pour les usagers.

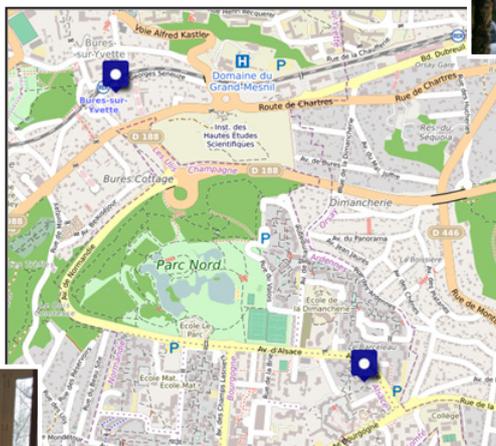
*Thomas ROUAULT
Directeur Oppelia Essonne
Avril 2020*

1

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ÉTABLISSEMENT ET DE L'ASSOCIATION

SITE DE BURES SUR YVETTE

- 27 places d'hébergement :
- 19 places d'insertion
 - 6 places d'Urgence Familles
 - 2 places Urgence Femmes Seules
- * En semi-collectif



SITE DES ULIS

- 48 places d'hébergement :
- 27 places d'insertion
 - 21 places d'Urgence Familles
- * En appartements partagés

1.1 Historique et dispositifs gérés par le CHRS

Le CHRS « Oppelia Les Buissonnets » est l'un des établissements appartenant au secteur du logement social et de l'hébergement d'insertion au sein de l'association OPPELIA. Il a pour mission d'accueillir, de soutenir et d'accompagner des femmes seules et des femmes avec enfants en situation de violences conjugales et/ou d'exclusion sociale afin de favoriser leur inclusion sociale.

Le CHRS fait suite à un hôtel social, géré depuis 1992 par le Conseil Départemental de l'Essonne, destiné à l'accueil de femmes seules et de femmes avec de jeunes enfants pour de courts séjours d'un mois maximum. En 2006 l'association gestionnaire ayant décidé la cessation de son activité, Suite à un appel d'offres du Conseil général, l'association Oppelia a repris l'établissement par agrément² de la DDASS-DDCS tout en gardant sa priorité d'accueil des femmes victimes et de leurs enfants.

Le CHRS Les Buissonnets est composé de deux pavillons sur un parc boisé sur la commune de Bures-sur-Yvette. Il propose des chambres individuelles et des espaces collectifs tels que cuisines, salles à manger, salons et sanitaires. Le C.H.R.S. dispose également de huit appartements (sept appartements et un bureau administratif) se situant dans une même résidence sur la commune des Ulis.

En janvier 2008, « Les Buissonnets » reçoivent une habilitation pour 35 places en CHRS, avec un accueil prioritaire pour des femmes avec enfants, victimes de violences conjugales et 7 places en Urgence. Depuis par extension ou transfert de type de dispositif l'établissement dispose de 75 places réparties suivant la répartition présenté en page suivante.

2 - Autorisation de création : arrêté de création N° 08.448 du 4 Mars 2008, arrêté d'extension du 16 Juin 2017 n°91 ; Convention DRIHL en reconduction annuelle du 16 Novembre 2015 pour accueillir des familles sortantes de l'hébergement d'urgence hôtelière

Tableau PASS : Le cadre institutionnel et historique de L'association OPELLIA

Objectif principal	Objectifs secondaires	Cadre	Modalités d'intervention	Outils	Coordination
Depuis 2007 le développement continu de l'association OPELLIA a comme principal objectif de défendre un projet humaniste et éthique du champ de l'addictologie mais plus largement de l'inclusion sociale et du rétablissement des personnes vulnérables	Répondre aux évolutions du dispositif médico-social et sanitaire en addictologie et des politiques publiques en positionnant l'association comme un interlocuteur de référence national pour développer des projets institutionnels et cliniques innovants	L'association regroupe (2019) 17 structures qui gèrent 41 établissements et services dans 7 régions et 15 départements. 21 700 personnes accueillies et 19 000 rencontres en actions de prévention et intervention précoce. de 550 salariés	Des concepts qui permettent de penser les pratiques : <ul style="list-style-type: none"> • La reconnaissance de l'approche expérientielle comme «boussole» de l'accompagnement • La personne et son pouvoir d'agir • Les conduites addictives comportent des risques et des dommages mais sont aussi adaptatives pour faire face à la vulnérabilité et à une société addictogène • L'inclusion sociale doit permettre aux plus vulnérables d'améliorer leur qualité de vie et leur capacité à faire des choix • La promotion de la santé pour renforcer les compétences psycho-sociales • L'intervention et le repérage précoce dans une démarche «d'allers vers» • La réduction des risques et des dommages (RDRD) comme stratégie prioritaire de santé publique • L'accompagnement d'un parcours interactif (à l'opposé de la «prise en charge») • La transdisciplinarité, approche professionnelle la plus adaptée car multidimensionnelle et intégrative 	Collaboratifs Projet associatif 2018-2022 et plan stratégique 2018-2020 qui identifie 6 axes : <ul style="list-style-type: none"> • coopération et gouvernance partagée • Comité stratégique de territoire • Un CSAPA généraliste par territoire • Modalités de coopération avec les usagers • Coopération dans les parcours de santé • Stratégies innovantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Association présidée par Mr Jean Louis LOIRAT (ancien inspecteur de l'action sanitaire et sociale) et dirigée par Mr Alain MOREL (psychiatre addictologue) • CA constitué des anciens membres des associations fusionnées et de personnalités qualifiées (24 personnes)

Tableau PASS : Le cadre institutionnel et historique de L'association Oppelia (suijtte)

Objectif principal	Objectifs secondaires	Cadre	Modalités d'intervention	Outils	Coordination
Maintenir un processus de regroupement d'établissements et services afin de renforcer les moyens et capacités d'action au service de l'objectif principal	<p>Mutualiser les ressources et les compétences pour développer la coopération entre les professionnels, les établissements et services Oppelia, afin de faire face aux aléas de financement</p> <p>Collaborer avec les usagers à toutes les étapes de leur accompagnement pour renforcer leur pouvoir d'agir et leur rétablissement</p>	<p>cadre éthique et valeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solidarité, liberté, égalité pour les populations en souffrance • Valeur de l'engagement individuel et collectif dans l'esprit de la loi de 1901 • Valeurs humanistes (droits de l'homme) en particulier pour développer les droits des personnes accueillies et défendre le fait que celles ci sont les principaux acteurs et experts de leur rétablissement • Une gouvernance partagée et respectueuse du niveau opérationnel 	<ul style="list-style-type: none"> • L'intégration des établissements de l'Essonne CSAPA-CAARUD-CHRS-PAEJ dans l'association Oppelia entraîne une identité, des synergies et des pratiques partagées avec les autres établissements et le siège de l'association 	<p>Espaces transdisciplinaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 Commissions techniques nationales • Collèges d'encadrement et de direction • Séminaires et journées d'études • Plan de formation • référents communication, site Internet, agenda op-asso, charte graphique <p>• Instances représentatives du personnel et NAO avec les délégués syndicaux, groupe sur la qualité de vie au travail, bilan social annuel</p>	<p>Fonctions et équipe du siège de l'association :</p> <ul style="list-style-type: none"> • GRH et paie • Gestion, comptabilité, finances • Evaluation interne et externe • Direction générale et prospective • Communication interne et externe • Formation



Tableau PASS : Le cadre institutionnel et historique Oppelia Essonne

Depuis 1985 le processus de développement des établissements de l'Essonne s'est fait en plusieurs étapes, au sein de l'association Essonne-Accueil (créée en 1982) qui a été la première à fusionner en 2007 avec l'association le Trait d'Union pour fonder Oppelia.

- 1982 : création de l'association Essonne-Accueil
- 1985 : création du CSST Essonne-Accueil d'Evry et d'une consultation familiale
- 1989 : Ouverture d'une antenne CSST à Massy
- 1997 : transformation et déménagement de l'antenne de Massy en véritable centre de soins
- 2004 : reprise à la demande de la DDASS du CSST et du CAARUD d'Etampes ainsi que des 6 appartements thérapeutiques gérés par l'association «le passage»
- 2005 : ouverture du Point Accueil Ecoute Jeunes (PAEJ) d'Etampes; agrément de la mission Consultation Jeunes Consommateurs (CJC) pour le CSST
- 2007 : création à la demande du Département et de la DDASS du Centre d'hébergement et de réadaptation sociale (CHRS) pour femmes victimes de violence (42 places insertion + 6 places urgence) ancien hôtel social du Conseil général; création du CAARUD Freessonnes et installation à Juvisy (transfert du CAARUD d'Etampes)
- 2008 : fusion d'Essonne-Accueil au sein d'Oppelia et transfert des établissements à la nouvelle association
- 2009 : transformation du CSST et agrément du CSAPA sur les 3 sites Etampes-Evry-Massy Palaiseau
- 2010 : création du service prévention et intervention précoce du CSAPA
- 2015 : extension du CHRS à 75 places pour sorties de nuitées hôtelières et femmes victimes de violences
- 2016 : transfert et réorganisation des 6 places d'appartements thérapeutiques sur le secteur du CSAPA à Evry, évaluation externe CAARUD et CSAPA
- 2019 : agrément mission AVDL pour le CHRS les Buissonnets

Objectif principal	Objectifs secondaires	Cadre	Modalités d'intervention et outils collaboratifs	Coordination
<p>L'objectif principal des établissements Oppelia Essonne est double :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développer, consolider nos missions et nos pratiques en fonction des orientations du projet associatif et du plan stratégique national Oppelia • Développer la coordination, la mutualisation et les échanges de pratiques entre les 3 établissements et les 8 services de l'Essonne à partir d'un projet de structure commun et partagé 	<p>Mutualiser les ressources et les compétences pour développer la coopération entre les professionnels, les établissements et services de l'Essonne et afin de faire face aux aléas de financement</p> <p>Développer un diagnostic et une vision stratégique territoriale commune sur l'Essonne dans une logique «d'aller vers»</p>	<p>Oppelia Essonne regroupe (2019) 3 établissements et 8 services :</p> <ul style="list-style-type: none"> • CSAPA Essonne-Accueil avec 3 services géographiques: Etampes, Evry, Massy-Palaiseau et 2 services spécifiques: intervention précoce et prévention; appartements thérapeutiques • CAARUD Freessonnes • CHRS Les Buissonnets avec 3 services : hébergement insertion, hébergement urgence-famille, AVDL • Un service autonome : PAEJ Etampes <p>Mutualisation des ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> • GRH sur plusieurs postes: directeur, chefs de service, gestion-comptabilité, médecins, agents d'entretien • Service administratif, gestion budgétaire et comptabilité, fournisseurs • Formations obligatoires et plan de formation • Evaluation interne/externe • Communication et rapports d'activité 	<p>L'équipe de direction : réunion mensuelle, coopération entre chefs de service, outils de management et de GRH partagés, projet d'établissement commun Essonne, projets de service pour chaque établissement</p> <p>le comité stratégique de territoire CSAPA-CAARUD: évalue les besoins, les missions et les projets innovants avec nos principaux partenaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un directeur multisite avec délégations (Document Unique de Délégation) aux 3 chefs de service • Un cadre administratif, budgétaire et comptable • Une coordination et des délégations (DUD) avec le siège de l'association

Tableau PASS : Le cadre institutionnel et historique Oppelia Essonne (suite)

Objectif principal	Objectifs secondaires	Cadre	Modalités d'intervention et outils collaboratifs	Coordination
<p><i>L'objectif principal des établissements Oppelia Essonne est double :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Développer, consolider nos missions et nos pratiques en fonction des orientations du projet associatif et du plan stratégique national Oppelia • Développer la coordination, la mutualisation et les échanges de pratiques entre les 3 établissements et les 8 services de l'Essonne à partir d'un projet d'établissement commun et partagé 	<p>Développer une dynamique de projets pour répondre aux besoins des publics :</p> <ul style="list-style-type: none"> • RDRD pour toutes conduites à risques et toutes substances • Repérage et diagnostic précoce (TroD, alertes sanitaires, ...) • prestations et parcours de soins : corporel, entourage et famille, ... • Intervention précoce et actions de prévention • Développer les échanges de pratiques entre les équipes pour favoriser la coopération avec les personnes accueillies et la transdisciplinarité entre les professionnels 	<p>environnement territorial :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dialogue de gestion avec ARS, Préfecture Essonne, DDCS, Conseil départemental, CAF, chef de projet MILDECA, intercommunalité, communes • Participation aux instances de pilotage et de gouvernance locale: PRS, PTSM; CLS, contrats de ville, CLSPD, CLSM, CPTS, PTA • Réseau partenarial clinique et professionnel : conventions ou liaison et rencontres directes <p>Dynamique de projets :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groupes de travail thématiques entre professionnels • Groupes de travail inter-institutionnels (CSAPA du 91, fédération addiction, FAS, ...) • Fiches projets avec plans d'action et délégations <p>Echanges de pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Commissions «métiers» (médical, psychologues, social) • Séminaires et ateliers pratiques inter services • Formations communes • Analyse de pratiques avec intervenants externes 	<p>Le dialogue social et la coopération entre les professionnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des représentants de proximité communs aux 3 établissements • Une application adaptée à notre contexte des accords collectifs Oppelia, des notes de service et une permanence l'activité organisée entre les services durant les phases de congés <p>Des outils cliniques et d'échanges de pratiques partagés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • DIAMS (Document individuel d'Accompagnement Médico-Social) et synthèses avec les personnes accueillies • Logiciel dossiers patients individualisés (éO) • Fiches programmes et actions PASS, protocoles, référentiels, fiches incidents, ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Un espace d'échanges et de coordination régionale avec les autres établissements Oppelia en Ile de France



1.4. Les valeurs, les missions et les textes réglementaires de référence

Le CHRS Oppelia les Buissonnets est fondé sur un projet issu d'une démarche participative avec les personnes accompagnées et les salariés sur le socle des buts et valeurs de l'association Oppelia (voir la fiche PASS sur l'association partie 1.2).

L'association OPPELIA est fondée sur un projet humaniste, éthique, clinique et institutionnel, qui vise à améliorer la cohérence des stratégies de développement et la qualité des services avec les usagers. Un projet qui donne sens et légitimité à la mutualisation des ressources et des compétences, à la coopération entre ses membres. Un projet qui accroît la capacité collective à mieux s'adapter aux aléas des financements, à proposer des réponses innovantes et à en garantir l'opérationnalité. Un projet qui dépasse le champ de l'addictologie et qui permet de positionner l'association comme interlocuteur de référence sur le plan des actions et des politiques à mener, tant au niveau régional que national.

Nos valeurs sont issues :

- Du cadre éthique et réglementaire des métiers du secteur médico-social (confidentialité, secret professionnel, bientraitance, ...)
- De la hiérarchie du droit international et Français : de la déclaration des droits de l'homme à la déclinaison réglementaire des CHRS
- Du projet associatif Oppelia actualisé pour la période 2018-2022
- Du projet de structure Oppelia Essonne et du projet d'établissement du CHRS

Notre socle de valeurs

Il s'inscrit dans une perspective humaniste et de considération de la personne, de son entourage et de son territoire d'ancrage.

- La solidarité et le respect humaniste des personnes
- Inconditionnalité de l'accueil
- Droits de l'homme et des personnes accueillies (charte droits et liberté), dignité en toutes circonstances
- Développer l'autonomie et le pouvoir d'agir des personnes
- Respecter la place de l'usager dans toutes les décisions qui le concerne
- Lutter contre la précarité et la discrimination, favoriser l'inclusion sociale
- Agir contre les violences faites aux femmes
- Agir en coopération entre professionnels et avec les usagers dans l'esprit de la loi 1901

Nos missions sont issues :

- Du code de l'action sociale et des familles (art.L345-1 et suivants et R345-1 et suivants)
- De la convention d'aide sociale DDSC-CHRS actualisée en 2014
- Du projet d'établissement et de l'agrément du CHRS : arrêté de création N° 08.448 du 4 Mars 2008, arrêté d'extension du 16 Juin 2017 n°91
- Des processus d'évaluation interne et externe (prévue en 2021)
- Des recommandations de l'ANESM:
 - > Prise en compte de la santé physique et psychique en CHRS (2016)
 - > Repérage et accompagnement des situations de rupture en CHRS (2015)
 - > Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement (2009)

Nos missions premières sont :

- Accueillir et héberger « les personnes et familles en difficulté ou en situation de détresse » (CASF)
- Prestations vie quotidienne, hygiène
- Domiciliation
- Accompagnement personnalisé et coordination des parcours (PPA)
- Protéger et soutenir les femmes victimes de violence
- Sécuriser le séjour et agir en cas d'urgence
- Accès au droit commun et aux recours juridiques
- Soutien psychologique et résilience, évaluer et intervenir sur les psychotraumatismes (en partenariat)
- Aide sociale, réinsertion sociale et professionnelle
- Accès et droit au logement autonome
- Soutien à la parentalité et soutien familial
- Promotion de la santé et orientation vers les soins

Les concepts qui permettent d'appliquer nos valeurs :

Les valeurs associatives, humanistes, de solidarité, de liberté et d'égalité dessinent une certaine conception de la personne en tant que sujet de droit : quelles que soient ses difficultés, la personne reste sujet de droit et dépositaire de son expérience et de ses ressources pour favoriser son inclusion sociale.

La mise en pratique de ses valeurs s'appuie sur les concepts suivants, décrits dans le projet associatif Oppelia 2018-2022.

- Approche expérientielle des personnes accueillies
- Accompagner dans une logique coopérative
- Transdisciplinarité entre les professionnels
- Promotion de la santé globale (OMS) et développement des compétences psycho-sociales
- Réduction des risques et des dommages

2

ÉVOLUTION DU CHRS DANS LE CONTEXTE TERRITORIAL ET DES POLITIQUES PUBLIQUES

2.1. Le contexte territorial de l'Essonne et la situation des femmes victimes

Ces dernières années la situation des personnes en précarité, en urgence ou à la rue s'est considérablement dégradée. Deux chiffres illustrent cette évolution sur le département de l'Essonne⁷ : doublement en 4 ans des appels pour hébergement d'urgence au 115, 41 000 personnes demandeurs de logements sociaux avec un délai d'attente moyen de 1 an et 9 mois (en 2014) ; enfin malgré un plan de création de places en centres d'hébergement d'urgence, le nombre de personnes hébergées en nuitées hôtelières ne diminue pas.

Le CHRS a été activement partie prenante dans la préparation de la déclinaison départementale du Grenelle sur les violences faites aux femmes mise en œuvre par le gouvernement fin 2019, il a en effet été associé à plusieurs groupes de travail et un atelier sur les attentes de nos résidentes a été organisé avec la Préfecture. Il est donc important de resituer l'action du CHRS par rapport au constat des violences faites aux femmes dans le département de l'Essonne et la région IDF pour mieux apprécier les besoins. A partir de ces données il apparaît que cette problématique reste encore insuffisamment documentée et sous-évaluée et que les dispositifs d'accompagnement et d'hébergement adaptés pour ces personnes sont encore insuffisants ce qui conforte la spécialisation du CHRS pour ce public.

Tableau 1 : violences conjugales et intrafamiliales en Ile-de-France

Les femmes franciliennes en couple sont davantage exposées aux violences que sur l'ensemble du territoire national. Une femme sur quatre en couple est victime de Pressions Psychologiques répétées en Ile-de-France. Sur le plan national 223 000 femmes sont victimes de violence conjugales et seulement 14% portent plainte, on constatait en 2015, 122 décès de victimes de coups (Source: 5ème plan national). Plus généralement les violences sexistes et sexuelles touchent 580 000 femmes victimes

%	Ile de France	National
agressions verbales	4,8	4,3
Pressions psychologiques	26,3	24,4
dont harcèlement psychologique*	9,1	7,9
agressions physiques	3,4	2,5
viols et autres actes sexuels imposés	0,8	0,9

(Institut de Démographie de l'Université Paris 1 (IDUP). Enquête nationale sur les violences envers les femmes en France – ENVEFF 2000.)

de viols et violences physiques chaque année ; 25% des femmes entre 20 et 69 ans déclarent avoir subi au moins une violence dans l'espace public au cours des 12 derniers mois (agression physique, insulte, harcèlement, drague importune). On estime que près des 2/3 de la population connaît dans son

entourage une femme ayant subi des violences physiques ou sous d'autres formes. Face à ce constat le système judiciaire reste très insuffisant : en effet on constatait en 2015 1048 condamnations pour viol pour 52 000 viols et 37 000 tentatives de viols constatés par les services de police, soit même pas 2%⁸.

Tableau 2 : données SIAO 91 sur les demandes d'hébergement urgence ou insertion

Sur le pôle hébergement du SIAO, 30% des familles en demande d'hébergement Insertion sont des familles monoparentales et 20% des isolés sont des femmes. L'accueil des femmes isolées ou avec leurs enfants répond donc à un fort besoin du département.

2017	115	SAMH	Pôle hébergement
Nombre de ménages dépourvus de logement ayant exprimé une demande au SIAO	3361	1196	3079
Nombre de personnes	7168	2943	5849
Nombre de femmes seules	664	222	612
Nombre de familles monoparentales	962	438	939

7 - Source : PDALHPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées de l'Essonne 2016-2021 actualisé en 2018, Préfecture de l'Essonne, Conseil départemental. 88p.

8 - Sources : enquête « Virage » : <https://www.stop-violences-femmes.gouv.fr/les-chiffres-de-referance-sur-les.html> et Ministère de la justice : https://www.liberation.fr/checknews/2017/10/04/ou-peut-on-trouver-les-chiffres-annuels-de-plaintes-pour-viol-d-affaires-resolues-d-affaires-passees_1652544

Tableau 3 : données SIAO 91 sur les situations de violences conjugales

Le SIAO recense également le motif de demande d'hébergement pour violences conjugales ou intrafamiliales.

Ce sont 304 personnes concernées pour ce motif en 2017.

Par ailleurs, le plan départemental de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes (2017-2019) fait état de 1651 plaintes dé-

2017	115	SAMH	Pôle hébergement
% de demande d'hébergement pour violences conjugales ou intrafamiliales sur l'ensemble des demandes	5%	9%	7%

posées en 2015 sur l'Essonne. Alors que le plan régional d'Ile-de-France estime que seulement 3.9% des

situations de violence aboutissent à un dépôt de plainte.

2.2. Le CHRS dans le contexte des politiques publiques

Le secteur Accompagnement/Hébergement/Insertion (AHI) vit actuellement une transformation profonde qui conduit à repenser les objectifs et les modalités d'accompagnement des personnes accueillies. Par ailleurs la situation des femmes victimes est une priorité de la politique du gouvernement.

Il est donc important de préciser comment le CHRS Les Buissonnets intègre ces évolutions dans son projet de service.

Au niveau national :

- **Le 5^{ème} plan gouvernemental et les propositions issues de la démarche du Grenelle 2019** sur les violences faites aux femmes intègrent plusieurs mesures qui engagent le CHRS, en particulier sur son axe I – Consolider le parcours de sortie des violences des femmes victimes :
 - > Accroître l'offre d'hébergement d'urgence et l'accompagnement adapté des femmes victimes (axe I-objectif 3 - actions 9 et 12) : le CHRS, bien que n'étant pas exclusivement dédié à ce public s'attache à renforcer cette spécificité dans les ouvertures ou transformation de places effectuées depuis 2015. Le besoin de création de places dédiées reste très important sur l'Essonne puisque seuls 2 CHRS (Oppelia Les Buissonnets, association Communauté Jeunesse) sont spécialisés pour l'accueil et l'hébergement des femmes victimes. Le Grenelle 2019 projette la création de 250 places d'hébergement d'urgence au niveau national et 750 mesures d'allocation pour logement temporaire (ALT) qui sont une avancée mais restent insuffisamment financées pour permettre un accompagnement global des situations car il s'agit essentiellement d'un accueil temporaire de mise en sécurité des personnes.
 - > Conventionnement avec les SIAO (axe I-objectif 3-actions 10 et 11)) : le CHRS est engagé dans un échange permanent avec le SIAO Essonne pour les orientations et l'analyse des parcours (SI-SIAO).
 - > Formation des professionnels du secteur de l'hébergement (axe I-objectif 2-action 7, objectif 3-Action 13) et amélioration de la prise en charge des psychotraumatismes (axe I –objectif 6) : le CHRS organise pour l'ensemble de l'équipe ou individuelle des formations sur les violences faites aux femmes et sur les psychotraumatismes ainsi qu'une analyse de la pratique avec supervision extérieure.
 - > Accompagner les femmes victimes pendant la phase judiciaire (Axe I, objectif 4 et objectif 5) également mesure spécifique du Grenelle sur les violences : la démarche d'engager une procédure de plainte ou d'ordonnance de protection, même pour les femmes hébergées en CHRS reste difficile et source de peur et de multiple freins. L'Equipe du CHRS a construit une référence pour accompagner cette démarche et développe un partenariat rapproché avec les commissariats qui disposent de brigades ou référents « femmes victimes ».

- > Faciliter l'accès au logement sûr et pérenne et l'insertion professionnelle (axe I-objectif D-action 7, axe I-objectif 8) : dès l'arrivée au CHRS l'équipe souligne la priorité en qualité de femme victime dans les procédures d'attribution de logement et l'insertion professionnelle avec le plus souvent une surreprésentation de situations de précarité et de faible qualification.
 - > Protéger les mères et leurs enfants dans l'exercice de l'autorité parentale pendant et après la séparation et développer des actions de soutien à a parentalité pour les mères (axe II, objectif 19): le CHRS veille à engager les procédures sur l'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du JAF et de la protection de l'enfance afin de protéger et respecter les espaces de rencontre intra-familiaux. Le CHRS fait cependant face à une insuffisance importante de poste de psychologue pour répondre à ces besoins (0,4 ETP).
 - > Accueillir et accompagner les jeunes femmes de 18-25 ans (axe II, objectif 20) : le CHRS dispose de 6 places prioritairement pour des jeunes femmes isolées mais le besoin apparaît très supérieur dans l'Essonne.
 - > Accueillir et accompagner les femmes étrangères axe II-objectif F) : l'accueil inconditionnel du CHRS pour les femmes victimes entraîne une proportion importante de femmes étrangères avec un parcours de violence intra-familial ou communautaire (migration subie, guerre, ...) qui nécessite l'octroi de titre de séjour, d'un accès aux droits et d'une approche multiculturelle, démarche pour lesquelles cependant les freins et les délais sont malheureusement de plus en plus complexes.
- **Le référentiel national «HAS-ANESM»** repérage et accompagnement en CHRS des victimes et des violences au sein du couple⁹ : les recommandations de ce rapport s'adressent également à d'autres catégories d'établissements médico-sociaux que les CHRS (centres maternels notamment). Les pistes de la formation des professionnels, du repérage des violences, du soutien au processus de judiciarisation et de plainte, du rétablissement de la santé, de la parentalité et de l'autonomie à partir d'un projet d'accompagnement personnalisé correspondent aux pratiques du projet d'établissement du CHRS Les Buissonnets.
 - **La politique du plan quinquennal pour le logement d'abord 2018-2022 :**
 - > Si la politique du logement d'abord présente des avantages théoriques pour accélérer le relogement des personnes elle a aussi pour conséquence une baisse de la qualité et des moyens d'accompagnement des intervenants sociaux et des dotations globales de financement des CHRS. Or les publics hébergés en CHRS sont ceux qui cumulent le plus de difficultés et nécessitent un accompagnement global de qualité. Nous faisons souvent face aux Buissonnets à ce type de situations
 - > Avec la politique du logement d'abord le rôle des SIAO (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation prend une place de plus en plus centrale pour évaluer les besoins des personnes et les orienter vers les établissements d'hébergement mais aussi en aval vers le logement adapté avec les outils de parcours (SI-Logiciel information ; SYPLO : logiciel Système Priorité Logement)

PLUSIEURS PISTES D'ADAPTATION DE L'OFFRE D'HÉBERGEMENT ET D'ACCOMPAGNEMENT DU CHRS SONT ENVISAGEABLES DANS LE CADRE D'UN CPOM ET DANS LE CADRE DES ORIENTATIONS DÉPARTEMENTALES :

- **Le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées de l'Essonne 2016-2021 (PDALHPD) :** ce plan est en premier lieu une source d'informations importantes pour le CHRS, en particulier sur l'évolution des situations de violence, la fragilité et les difficultés sociales vécues par le public que nous hébergeons. Sa structuration en fiches actions fait apparaître plusieurs thèmes sur lesquels le CHRS est concerné :
 - > La priorité pour les personnes victimes de violence et les personnes les plus fragiles est réaffirmée alors que l'Essonne connaît une aggravation de ces situations.

⁹ - HAS-ANESM. *Recommandations de bonnes pratiques professionnelles*, Paris, 2018, 106p.

- > L'adaptation de l'offre temporaire d'hébergement et d'insertion (axe 5) : la fiche action 5-1 adapter quantitativement et qualitativement l'offre d'hébergement en réponse aux besoins prévoit de maintenir le plan de réduction des nuitées hôtelières (pour lequel le CHRS est agréé depuis 2015) et de développer les résidences hôtelières à vocation sociale.
 - > La fiche action 5-2 (axe 5) vise à développer les Programme Locatif Aidé d'Intégration « PLAI « adapté ») avec hébergement temporaire pour les ménages reconnus prioritaires DALO. Pour le CHRS, le développement de ce type de dispositif nécessiterait cependant un partenaire agréé et maîtrisant une ingénierie de projet immobilier
 - > La fiche action 5-3 sur le développement de résidences sociales généralistes en adéquation aux besoins des publics fragiles.
 - > La fiche action 5-4 sur la définition d'objectifs partagés en matière d'intermédiation locative (IML) pour les logements en mandat de gestion (location directe au ménage) ou en sous location (avec possibilité de bail glissant à terme au ménage).
- **Le plan départemental de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes 2017-2019** est la déclinaison départementale des axes et actions du 5ème plan de lutte national : en particulier sur la création de nouvelles places d'hébergement pour les femmes victimes de violence pour lesquelles le CHRS devrait être un partenaire prioritaire. Il prévoit également le développement des « téléphones femmes en grand danger » avec liaison vers la police et des bracelets électroniques pour les auteurs de violence ; le développement des ordonnances de protection et des protocoles de plaintes ainsi que des mesures de prévention des violences conjugales aux parloirs des prisons. Plusieurs groupes de travail communaux et intercommunaux commencent à réunir les acteurs de terrain pour des plans d'action spécifiques.
 - **Le Développement du partenariat départemental pour accélérer les relogements adaptés** et accompagner les personnes en situation complexe (psychotraumatismes, précarité, ...) est un enjeu majeur : le CHRS agit avec de nombreux partenaires¹⁰ notamment le REAL¹¹, réseau qui rassemble les structures vers l'accompagnement au logement, le CHRS prévoit également de participer aux Conférences Intercommunales du logement (CIL) présentes sur le territoire de l'Essonne.
 - **Le développement des mesures d'AVDL (Accompagnement Vers et Dans le Logement) DALO et hors DALO** pour lequel le CHRS est agréé pour la période 2020-2021 et nous l'espérons par la suite. Ces mesures peuvent permettre de répondre aux problématiques de logement et d'accompagner des femmes victimes de violence non accompagnées en CHRS.
 - **La commission Médiation de l'Essonne DALO (COMED)** : Deux salariées du CHRS sont membres de la COMED au titre des représentants des Associations d'Insertion par le Logement. A ce titre, elles sont également investies dans les comités de veille DALO départemental et régional.

Voir partie 2-2 avec schéma partenarial
Réseau Essonnien d'Accompagnement pour le Logement

3

**TYPLOGIE DU
PUBLIC ACCUEILLI ET
DONNÉES SYNTHÉTIQUES
SUR LES 4 DERNIÈRES
années
2016 à 2019**

Niveau de ressource à l'arrivée au CHRS

A la difficulté de la séparation et du préjudice causé par la violence se juxtapose les problématiques de précarité. Le nombre de femmes victimes qui travaillent est très en deçà de la moyenne du travail des femmes (67,6 % des femmes de 15-64 ans participent au marché du travail selon L'Insee), elles représentaient 18% des personnes accueillies au moment de l'admission sur ce dispositif en 2018. Les mises à l'abri ont également pour conséquence la déscolarisation des enfants, les pertes d'emploi et la perte de mode de garde pour les enfants de moins de 3 ans.

Ainsi, en 2018, 27% des femmes accueillies n'avaient aucun moyen de subsistance au moment de leur admission au CHRS sur le dispositif Insertion.

TYPLOGIE DES MÉNAGES ACCUEILLIS SUR LES DISPOSITIFS URGENCE

En proposant une prestation de service qui comprend la présence de surveillants la nuit et le weekend avec un site fermé, doté de moyen de sécurité anti intrusion, notre partenaire orienteur privilégie les orientations de femmes victimes dans une situation de danger.

Si ce dispositif ne s'adresse pas spécifiquement aux Femmes victimes, il est surreprésenté dans notre établissement avec 65% des situations dans le dispositif urgence.

87.6% des ménages accueillis étaient hébergés précédemment en Essonne alors que le dispositif est également accessible aux demandeurs d'hébergement de Paris et du 93. Ainsi, l'activité de l'établissement s'inscrit pleinement dans une prestation à destination du public Essonnien.

La totalité des familles avec enfants sont sortantes de nuitées hôtelières et 91% des femmes sans enfant.

%	2016	2017	2018	2019
Nombre d'adulte de référence en emploi au moment de l'admission	13%	19%	18%	21%
Nombre d'adulte de référence sans aucune ressource au moment de l'admission	46%	38%	27%	40%

Age moyen adultes et nombre d'enfants accueillis

L'Age moyen de l'adulte de référence est stable ainsi que le nombre d'enfant avec une légère baisse sur 2019.

	2016	2017	2018	2019
Age moyen des adultes de référence	35	32	32	30.4
Nombre d'enfants accueillis	34	31	32	25

Que ce soit dans le cadre des violences ou d'une séparation, l'admission au CHRS est très souvent synonyme d'entrée dans un parcours juridique au civil comme au pénal. Notre accompagnement tend à redonner du pouvoir d'agir aux personnes victimes en les soutenant à repérer, comprendre et construire leur parcours juridique. Le dépôt de plainte n'est pas une obligation.

De 2014 à 2018, 55% des adultes ont été accompagnées dans cette démarche.

L'établissement a des partenariats privilégiés avec des avocats et juristes spécialisés en droit de la famille.

L'équipe éducative accompagne physiquement les familles qui en font la demande dans leurs démarches : accompagnement au TGI, préparation aux audiences publiques....

Pour les femmes accueillies, la signature d'une ordonnance de protection ou de non conciliation se traduit par une confrontation avec leur ancien conjoint et est à ce titre très anxiogène.

Fort de son expérience, le CHRS tient à poursuivre son implication dans le groupe départemental de suivi des plaintes et construit une formation à destination des professionnels de terrain non initiés sur la violence conjugale,

L'accompagnement administratif :

Le référent s'assure que la personne bénéficie de tous les droits et services auxquelles elle peut prétendre. Il aide à la constitution des dossiers et propose des orientations. Construire son projet de vie signifie également bien comprendre les obligations administratives et le droit commun pour chacun.

Ainsi, 96% des résidentes s'impliquent vraiment dans cet accompagnement et ont bénéficié du soutien de l'équipe pour permettre ce nouveau départ.

L'accompagnement à la vie quotidienne :

Il est réalisé par l'ensemble de l'équipe et coordonné par la maîtresse de maison, il vise à faire vivre et respecter le règlement de fonctionnement et développer le savoir habiter de chacune. Il permet le repérage des habitudes de vie et aborde des thèmes très différents comme l'hygiène, l'alimentation, le budget. La proximité des professionnels sur les places regroupées comme en diffus permet cet étayage de tous les jours.

L'accompagnement à la recherche d'un logement et à la sortie

L'équipe éducative apporte information et soutien individuel pour faciliter les démarches de sortie vers le logement. Elle s'assure de la bonne réalisation des dispositifs de droit commun et de priorisation pour l'accès au logement quand la personne est prête au relogement. Le référent social clarifie le projet de sortie à partir de la première demande des résidentes, du point d'accroche qui permet à celles-ci d'envisager la sortie du CHRS et les démarches à réaliser pour y parvenir. 100% des résidentes accueillies s'investissent dans cet accompagnement.

L'accompagnement à la santé :

L'accueil au CHRS est également un temps pour prendre soin de soi. Au-delà de l'ouverture des droits de sécurité sociale pour tous les membres de la famille, le référent propose un temps d'échange sur l'état de santé et le parcours santé des résidentes. Il peut orienter vers les professionnels de soins si nécessaire.

La recherche d'un médecin référent en proximité du lieu de vie est une problématique pour les résidentes, l'insuffisance des médecins de ville est un frein et génère un surcoût de santé pour les résidentes qui en sont privées.

Le partenariat avec le secteur de la psychiatrie adulte est également à développer pour proposer ensemble une réponse adaptée aux psychotraumatismes.

Près de 60% des résidentes accueillies de 2016 à 2018 ont sollicité l'équipe durant leur parcours pour une demande relative à la santé physique ou psychologique.

Tableau : taux de relogement :

%	Taux de relogement sur le dispositif insertion	Taux de relogement sur les dispositifs urgence
2016	56%	38%
2017	83.3	72.7
2018	72.7	73.3
2019	77.8	80

Le taux de relogement est calculé sur la base des résidentes qui ont quitté l'établissement dans l'année. Il s'est nettement accru à partir de 2017, la réalisation d'actions collectives comme l'atelier Logement avec les résidentes, la montée en compétence de l'équipe nous permettent un travail de qualité et un meilleur service rendu aux résidentes qui sont plus autonomes dans cet objectif.

Un autre indicateur d'efficacité peut être évalué, il s'agit des fins de prises en charge dans l'établissement sans solution de relogement pour des troubles graves avec des violences envers les autres résidentes ou même les salariés. L'établissement a également une mission de sécurité pour chacun et doit malheureusement faire face à certaines situations inextricables.

Tableau : fins de prises en charge

Nombre et %	Nombre de fin de prise en charge	%
2016	3	11
2017	2	8.7
2018	4	15.4
2019	3	9.7

L'établissement poursuit son engagement à réduire autant que faire se peut le nombre de fins de prise en charge sans solution en explicitant davantage le cadre institutionnel, par la qualité des évaluations à l'admission et le travail en proximité des personnes accueillies.

Un travail sur l'évaluation de la qualité de vie des résidentes est également en cours de réflexion.



4.1 Accompagnement et inclusion socio-éducative

Objectif principal	Objectifs secondaires	Cadre	Modalités d'intervention	Outils	Coordination	Projets / piste d'amélioration	Personnes accueillies
Evaluer et Accompagner l'état physique et psychique de la personne accueillie en fonction de ses attentes	L'accompagnement socio-éducatif doit permettre l'émergence d'un projet de vie individualisé. Il est global et comprend l'accompagnement juridique (civil, pénal), l'accès aux droits communs, l'insertion socio-professionnelle, la parentalité, l'accompagnement administratif, le logement, à la vie quotidienne, la santé, l'accès aux loisirs et à la culture, l'évaluation du besoin d'accompagnement psychologique, psychiatrique, un éventuel handicap, en lien avec les partenaires concernés. Il vise le rétablissement des personnes accueillies, l'amélioration de l'estime de soi et de la qualité de vie	Un référent par personne accueillie. L'accueil et l'accompagnement sont soumis à l'accord de la DDCS au titre de la convention d'aide sociale qui détaille les prestations proposées. L'accompagnement est prévu dans le contrat de séjour, définit dans le temps, adaptable en fonction de l'autonomie et du projet de vie détaillé dans le Projet Personnalisé de la personne. Des activités collectives sont proposées (couture, logement, soutien à la parentalité, culture, bien-être, ...) dans le cadre du vivre ensemble	L'intervention est éducative, sociale et psychologique. Elle prend la forme d'entretiens motivationnels, d'animation de la vie collective et du vivre ensemble. Les entretiens se déroulent dans et hors les murs (VAD), lors des rencontres avec le partenaires et des accompagnements dans certaines démarches à l'extérieur. Nous favorisons l'accompagnement vers les dispositifs de droit commun.	<p>Collaboratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaboration d'un projet personnalisé d'accompagnement : PPA, Outil de suivi, bilan avec les professionnels référents, Cerfa DDCCS : Support de renouvellement DDCCS, règlement de fonctionnement, livret d'accueil <p>Internes</p> <ul style="list-style-type: none"> Recueil des données et synthèse des entretiens (Compte rendu de suivi). Outils de suivi, Base de données statistiques. 	<ul style="list-style-type: none"> Réunion hebdomadaire de service et réunion psycho-éducative. Synthèses cliniques animées par la psychologue Travail en réseau et coordination avec les partenaires Groupe d'analyse de pratique pour l'équipe 	Coordination en interne et en externe du projet individualisé. Mieux évaluer et comprendre le besoin de travail en binôme, le lien avec l'extérieur (en cas de psychotraumas, trouble psychiatrique ; situation administrative, juridique complexe), la notion de référence unique et la prise en compte du transfert/ contre-transfert, aidant/ aidé. Evaluation de l'accompagnement et adaptation en fonction de l'évolution de la situation. Expérimenter un outil de recueil des objectifs et des besoins des personnes et de la qualité de vie (autre que le PPA), Mieux prendre en compte et évaluer les besoins des enfants (via le parent),	Organisation de réunions de synthèse partenariales ou de bilan en interne en présence des personnes accueillies, Recueillir leurs questions et propositions, à la lecture du projet d'établissement. Mise à jour du livret d'accueil

4.2 Hébergement

Objectif principal	Objectifs secondaires	Cadre	Modalités d'intervention	Outils	Coordination	Projets / piste d'amélioration	Personnes accueillies
Mise en œuvre du droit fondamental et inconditionnel à l'hébergement «Toute personne sans abri, en situation de détresse médicale, psychique ou sociale peut prétendre, à tout moment, à un dispositif d'hébergement» pour favoriser le soin et l'autonomie (code action sociale et des familles).	Répondre au besoin premier de sécurité des personnes en rupture de lieu de vie par la sollicitation des dispositifs de droits communs, la mise en œuvre de solutions adaptées et l'offre d'hébergement. La démarche doit être faite avec les personnes et avec leur accord.	L'hébergement est temporaire, soumis à des contrats de séjour de 6 mois renouvelables et il s'inscrit dans un principe de continuité. L'établissement met en œuvre 3 dispositifs d'hébergement indissociables d'une prestation d'accompagnement : 46 places de CHRS Insertion, 27 places d'hébergement d'Urgence Famille et 2 places d'hébergement Femme seule.	L'établissement s'inscrit sur 2 sites. Le site des Ulis propose 47 places d'hébergement diffus dans 7 appartements partagés. Le site de Bures regroupe 28 places en logement semi collectif dans deux pavillons, à proximité des locaux administratifs. La prestation d'hébergement comprend une équipe de vie quotidienne : des agents d'entretien assurent l'entretien et la maintenance ainsi que la sécurité des lieux avec les surveillants-accueillants et apportent des conseils techniques aux résidentes. La maîtresse de maison accueille les nouvelles résidentes et organise avec elles leur séjour dès leur arrivée (préparation des chambres, organisation et prêt de linge et de vaisselle, explication du fonctionnement du CHRS, état des lieux). Elle organise les plannings de ménage et la mise à disposition de la buanderie, de l'aide alimentaire et est en permanence à l'écoute des besoins et sollicitations. Elle anime également plusieurs ateliers collectifs. Elle est à l'écoute sur des temps informels. L'hébergement induit également une prestation de gestion locative : chaque résidente participe aux frais d'hébergement à hauteur de 10 ou 15% de leur revenus.	<p>Collaboratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instances de participation : groupe d'expression, réunion de médiation sur les lieux de vie, synthèses et concertation, groupes projets spécifiques <p>Internes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livret d'accueil, • contrat de séjour et règlement de fonctionnement. • Etat des lieux (entrée/sorties), • quittances, • demande et rendu de caution, • bon de demande d'intervention technique, • visite des appartements, • réunion de service, • évaluations et bilans individualisés, • tableau de suivi des participations financières, • veille des surveillants accueillants la nuit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Réunion de service hebdomadaire, • Liaison avec le bailleur social propriétaire des logements du site des Ulis. • Liaison avec le SIAO 91 et ses outils logiciel SI-SIAO et Syplo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer la qualité de vie des résidentes avec elles, travailler les règles du vivre ensemble. • Développer la représentation par les usagers pairs notamment dans la phase d'admission, • Individualiser des places d'hébergement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participation des résidentes-usagers à la communication pour la défense du droit à l'hébergement. • Coordonner le parcours d'hébergement avec un professionnel. • Créer des espaces conviviaux et informels. • Dynamiser et co-animer avec les résidentes les Groupes d'expression. • Développer des enquêtes de satisfaction et d'évaluation sur la qualité de l'hébergement.

4.3 Accompagner les femmes victimes de violence

Objectif principal	Objectifs secondaires	Cadre	Modalités d'intervention	Outils	Coordination	Projets / piste d'amélioration	Personnes accueillies
<ul style="list-style-type: none"> Redonner du pouvoir d'agir aux femmes victimes de violences, œuvrer à leur émancipation. Soutenir les femmes accueillies et leurs enfants dans toutes les dimensions et les étapes de leur rétablissement 	<ul style="list-style-type: none"> Proposer une écoute confidentielle Accueillir et écouter la parole relative aux violences subies et/ou exercées Apporter les premières informations sur le droit des victimes et des femmes (soutien juridique)» Orienter et accompagner vers les acteurs et services spécialisés Proposer un accompagnement-conseil des femmes accueillies (aide à la prise de décision éclairée)» Amener les femmes à faire prévaloir leurs droits pour se défendre Renforcer les compétences des femmes accueillies et promotion de la santé: permettre d'améliorer leur capacité d'agir et faire des choix Informier pour une meilleure compréhension des processus de violence (prévention / déculpabilisation/ responsabilisation)» Accompagnement des enfants témoins-victimes de violences Proposer un lieu de sécurisation 	<ul style="list-style-type: none"> Entretiens individuels adaptés à la situation de la résidente Lors des actions collectives proposées Sur des temps plus informels (accueil, passage sur les lieux de vie, en soirée, etc.) Rythme défini en fonction du besoin et/ou de la demande Entretiens psychologiques Favoriser la parole de l'enfant et proposer des entretiens psychologiques. Proposer des espaces collectifs sur les lieux de vie à raison d'une fois par trimestre 	<ul style="list-style-type: none"> Prise en compte du vécu Identification des ressentis / perception de la situation Entretiens socio-éducatifs Evaluation de la situation et des besoins d'informations à transmettre à la résidente Favoriser un relai vers un partenaire extérieur si besoin (avocat, juriste, etc.) Education et promotion à la santé Prise en compte du parcours institutionnel Entretien familiaux ou individuel Présence d'un salarié sur la structure 24h/24 7j/7 	<p>Collaboratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> Livret d'accueil Contrat de séjour Règlement de fonctionnement PPA <p>Internes</p> <ul style="list-style-type: none"> Formation interne des salariés Support des règles législatives (pénal, civil, code de l'action sociale, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Réunion de service Réunion psycho-éduc Réunion institutionnelle GAP : groupe d'analyse des pratiques professionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> Questionner en équipe la question du secret partagé (faut-il tout partager? Quelles limites? Que faire de ce qui est transmis?) Mieux identifier les ressources internes et externes sur la thématique femmes victimes Mutualiser les contacts et les ressources réseau en équipe psycho-éducative et avec les surveillants Définir un calendrier de rencontres partenariales (journée porte ouverte pour partenaires par thème par exemple) Création d'une boîte à outils Formation interne sur les différentes formes de violences (mariages forcés, prostitution, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Groupe de parole Groupe d'expression Expérimenter un tutorat d'accueil entre résidentes RDV avec la direction en fonction des besoins

4.3 Accompagner les femmes victimes de violence (suite)

Objectif principal	Objectifs secondaires	Cadre	Modalités d'intervention	Outils	Coordination	Projets / piste d'amélioration	Personnes accueillies
	<ul style="list-style-type: none"> Proposer des espaces de rencontres et d'échanges entre les femmes accueillies Mise à disposition de moyens d'informations pour favoriser l'insertion Soutien dans la vie quotidienne 	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition permanente sur les différents lieux de vie des résidentes ainsi qu'au niveau des bureaux Dans les lieux de vie avec la maitresse de maison 	<ul style="list-style-type: none"> Possibilité de solliciter une astreinte en cas de besoin Accès au site du CHRS avec un code d'accès (Bures) Anonymisation de la structure et du public accueilli Ateliers collectifs, temps de jeux parents/enfants, ateliers autour de la valorisation de soi, groupe de parole, etc. Accueil téléphonique 			<ul style="list-style-type: none"> Développer les compétences de l'équipe en approche systémique et utilisation de génogrammes pour aider les personnes accueillies à repérer les problématiques familiales Formation régulière des équipes sur les processus de violences ainsi que les nouveaux salariés Envisager une formation OPPELIA sur les violences (problématique très certainement rencontrées par l'ensemble des structures) Formation des équipes sur les besoins spécifiques de l'enfant Pistes d'ouvertures / projets de diversification de l'activité du CHRS Développer les compétences de l'équipe dans l'accompagnement des enfants, leur donner une place dans l'accompagnement Organiser une réunion avec les résidentes et les surveillants-accueillants pour clarifier et mieux faire connaître leurs missions Créer un guide des missions du surveillant-accueillant au CHRS à remettre à chaque nouvelle résidente Visite du site des Ulis par les surveillants-accueillants et présentation aux résidentes Création d'une salle polyvalente à la cave (Bures) Pérenniser les actions proposées sur le site des Ulis Proposer les mêmes offres de service en fonction des 2 sites d'hébergement» Favoriser l'accès à internet pour les résidentes hébergées sur le site des Ulis 	



4.4 Accueillir

Objectif principal	Objectifs secondaires	Cadre	Modalités d'intervention	Outils	Coordination	Projets / piste d'amélioration	Personnes accueillies
<p>Etre en relation avec les personnes accueillies tout au long de leur séjour.</p> <p>Assurer une écoute inconditionnelle et bienveillante</p>	<p>Recevoir chaque demande, l'évaluer et garantir l'accès aux droits et la coopération avec la personne accueillie</p>	<ul style="list-style-type: none"> les personnes orientées sont accueillies au CHRS avec une permanence d'accueil continue des professionnels. Etre en posture de qualité d'accueil et de bienveillance est l'affaire de tous, cela s'inscrit tout au long de l'accompagnement pour toutes les demandes. Des plages horaires sont définies pour garantir la disponibilité du salarié accueillant. 	<ul style="list-style-type: none"> Une procédure interne organise l'accueil lié à l'admission : première rencontre avec la personne orientée avec un travailleur social, entretien d'admission, état des lieux, RDV de présentation avec l'ensemble de l'équipe, signature du contrat de séjour et du Cerfa DDCS. Les résidentes sont informées de la création d'un dossier personnel et du cadre de respect et d'accès aux informations personnelles échangées entre les équipes (RGPD). 	<p>Collaboratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> Invitation à un temps informel d'accueil pour les nouvelles résidentes. Groupes d'expression trimestriels <p>Internes</p> <ul style="list-style-type: none"> Dossier de pré-admission et d'admission. Echange en réunion de service sur les orientations, utilisation du logiciel SI-SIAO, Document d'autorisation de communication personnel 	<ul style="list-style-type: none"> Un référent de la situation est désigné pour coordonner les prises en charges avec les partenaires. Réunion hebdomadaire de service chefe de service 	<ul style="list-style-type: none"> Aménagement des lieux de vie. Maintenir l'inconditionnalité de l'accueil Développer des outils pour promouvoir le vivre ensemble Envisager tutorat d'accueil par une résidente pair 	<ul style="list-style-type: none"> Repérer et remonter si besoin les demandes formelles ou informelles des personnes accueillies. Envisager la délégation de responsabilités et de moyens aux résidentes (optique usager-pair)

4.5 Accompagnement vers le logement autonome

Objectif principal	Objectifs secondaires	Cadre	Modalités d'intervention	Outils	Coordination	Projets / piste d'amélioration	Personnes accueillies
Mise en œuvre de la loi Besson: garantir le droit au logement en apportant une aide et un soutien à toutes les personnes accueillies dans leur demande de logement,	Favoriser la sortie du centre d'hébergement en autonomie dans un logement pérenne en fonction des projets de vie des personnes accueillies	Favoriser les sorties vers le logement autonome et pérenne via les dispositifs et loi de droit commun : DLS, ACD, DAL, Syplo	L'accompagnement vers le logement est réalisé en entretien individuel et en atelier collectif qui se compose de 4 sessions : la demande de logement, de la commission d'attribution à l'entrée dans les lieux, Habiter son logement, et Vie pratique dans son logement, Un travailleur social référent est ressource pour l'équipe sur cette thématique, il assure une veille théorique, participe aux instances partenariales et anime des commissions en interne,	<p>Collaboratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projet individualisé d'accompagnement, • Outils numériques d'accès au logement, <p>Internes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tableau de suivi des relogements, compte-rendu de suivi, outils remis ou présentés aux résidentes lors des ateliers logement : livret sur le logement et les équipements, boîte à outils,, 	Commission interne logement, réunion de service hebdomadaire, référente logement	Mise en place de partenariat avec des bailleurs pour fluidifier les sorties vers le logement- Recherche de partenaires pour aider les résidentes dans leur déménagement, Ateliers pratique de renovation dans le logement,	Recueillir les besoins en groupe d'expression, lors des bilans ou de l'élaboration du projet individualisé, Participation active et partage d'expérience lors des ateliers collectifs



4.6 Accompagnement pour favoriser l'inclusion sociale

Objectif principal	Objectifs secondaires	Cadre	Modalités d'intervention	Outils	Coordination	Projets / piste d'amélioration	Personnes accueillies
<p>Permettre aux personnes accompagnées de participer en tant que membres valorisés et reconnus à la société par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des processus de valorisation, • des opportunités de développement • l'accès au bien être matériel 	<p>Œuvrer à l'ouverture des droits pour tous et permettre l'accès à des revenus de subsistance, inscrire un accompagnement en terme de projet de vie et induire l'accès aux formations, et à la recherche d'emploi</p>	<p>Les entretiens individuels éducatifs et/ou psychologiques questionnent l'émergence de projet de vie et le sentiment d'utilité sociale, La maitresse de maison évalue les besoins premiers et subvient à ces derniers en attendant l'ouverture des droits. L'équipe éducative propose des ateliers ou sorties culturelles et ludiques</p>	<p>Les entretiens sont individuels quant il s'agit de questionner des besoins personnels ou sous forme d'atelier collectif pour favoriser l'émergence d'un groupe solidaire, en interne ou auprès des partenaires qualifiés,</p>	<p>Collaboratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groupe d'expression, • Projet individualisé d'accompagnement, • Conseil d'appartement <p>Internes</p> <ul style="list-style-type: none"> • adhésion culture du Cœur, • renforcement des partenarait avec les Centres sociaux, les structures d'insertion par l'emploi (PLIE pôle emploi, missions locales) et les structures petite enfance pour la garde d'enfant 	<p>Réunion d'équipe psychoéducative hebdomadaire, maitresse de maison</p>	<p>Développer l'entraide et le soutien mutuel par le partage d'expérience</p>	<p>Recueillir les besoins lors des groupes d'expression, évaluer la qualité de la vie du groupe dans les lieux de vie</p>

4.7 Considérer l'entourage et soutenir la parentalité

Objectif principal	Objectifs secondaires	Cadre	Modalités d'intervention	Outils	Coordination	Projets / piste d'amélioration	Personnes accueillies
Soutenir la fonction parentale et la place de chaque parent	<ul style="list-style-type: none"> • Rétablir une relation de co-parentalité avec l'ex conjoint. • Evaluer les risques pour les enfants et orienter vers un accompagnement adapté si besoin (PMI, ASE, CMPP, MDA, association de médiation...). 	Intervention dans le cadre du projet personnalisé (CHRS)	Entretiens individuels psychologique mère-enfant ou aménagement du cadre pour permettre la rencontre avec un parent en fonction des besoins. Atelier jeux Parent/enfant.	<p>Collaboratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groupe de parole, ateliers jeux Parents/Enfants, • Soutien à l'élaboration d'un calendrier de droit de garde des enfants, conventions parentales • Orientation vers les partenaires adaptés <p>Internes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charte des collégiens et lycéens pour l'autonomie des adolescents 	Réunion d'équipe et de synthèse ou groupe d'analyse des pratiques avec intervenant extérieur	<ul style="list-style-type: none"> • Développer des actions collectives de soutien parentalité (CHRS, café des parents, bonne utilisation d'Internet, des écrans et des nouvelles technologies) • Développer l'accueil et la prise en compte des enfants dans les lieux de vie. 	Développer un axe spécifique «relation mère/enfant besoins et objectifs» dans chaque projet d'accompagnement individualisé



4.8 ALLER VERS

Objectif principal	Objectifs secondaires	Cadre	Modalités d'intervention	Outils	Coordination	Projets / piste d'amélioration	Personnes accueillies
<p>Aller à la rencontre des résidentes sur leur lieu de vie</p>	<ul style="list-style-type: none"> Garantir les prestations de maintenance ou régler les problèmes techniques. Soutien à la vie quotidienne : entretien du logement, approvisionnement en produits ménagers, réalisation des états des lieux. Veille sur l'état du logement et les relations entre les résidentes Créer des moments informels de contact avec les résidentes pour aider à créer/ renforcer le lien de confiance et faire émerger éventuellement d'autres problématiques d'accompagnement 	<ul style="list-style-type: none"> Sur les lieux de vie collectifs (pavillons, appartements partagés) plusieurs fois par semaine, au besoin, et de façon programmée. Les interventions au sein de lieux privés (chambres) ne se font que sur accord de la résidente et en sa présence autant que possible. 	<ul style="list-style-type: none"> Les interventions techniques sont programmées ponctuellement (réparation, entretien, ...) Passage régulier de la maîtresse de maison Conseil d'appartement ou de maison Passage des travailleurs sociaux seuls ou avec un collègue Les prestataires extérieurs sont accompagnés pendant toute leur intervention Chaque professionnel doit se signaler à la résidente avant son entrée dans le lieu de vie 	<p>Collaboratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> Groupes d'expression-ateliers ménages Actions collectives ponctuelles <p>Internes</p> <ul style="list-style-type: none"> Outils techniques Tableaux d'affichage Matériel spécifique pour actions collectives Planning Evaluation des actions collectives Planning à jour des passages de la maîtresse de maison. 	<p>Chef de service avec la maîtresse de maison ou personne référente de l'action collective</p> <p>Réunion de service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Préciser les modes d'intervention respectueux sur les lieux de vie des résidentes (charte avec les résidentes) Développement des actions collectives adaptées avec les résidentes sur les lieux de vie et améliorer l'affichage sur les lieux de vie. Mettre en place un lieu de rencontre informel résidentes/salariés 	<ul style="list-style-type: none"> Création avec les résidentes d'outils de communication adaptés Enquête de satisfaction et de besoins Procédure d'information des résidentes avant intervention sur les lieux de vie Développement des actions collectives en collaboration et en responsabilité avec les résidentes.

4.9 Réduction des risques et des dommages (RDRD)

Objectif principal	Objectifs secondaires	Cadre	Modalités d'intervention	Outils	Coordination	Projets / piste d'amélioration	Personnes accueillies
Agir pour la promotion de la santé des personnes accueillies et à la réduction des risques et des dommages liés à la consommation de substances psycho-actives ou des addictions sans produit quel que soient les niveaux et les contextes d'usage.	<ul style="list-style-type: none"> Faire émerger le savoir expérientiel des usages Orienter vers les structures médico-sociales compétentes (CSAPA Oppedia, secteur psychiatrique ou de santé) 	<ul style="list-style-type: none"> Ateliers collectifs de promotion de la santé Le CHRS ne disposant pas de professionnels de soins, l'accompagnement par des professionnels Oppedia du CSAPA et du CAARUD au sein du CHRS est privilégié Entretiens individuels ou en binôme et si besoin, intervention spécifique en intra des collègues d'Oppedia Essonne (CSAPA, CARRUD). 	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition du matériel de RDR (préservatifs), d'outils de prévention et d'informations sur les lieux qui proposent du matériel RDRD en libre accès Ateliers collectifs et accompagnement individualisé 	<p>Collaboratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> Entretien individuels, PPA et éventuellement un projet de soin et RDR en annexe du PPA <p>Internes</p> <ul style="list-style-type: none"> CSAPA CAARUD Oppedia Essonne. Fiche projet de réflexion sur les actions collectives Réunions d'équipe (de service et psycho-éducative) Livret d'Accueil et règlement intérieur 	<ul style="list-style-type: none"> Cheffe de service ou travailleur social référent en fonction des problématiques repérées Liaison si besoin avec Oppedia Essonne (CSAPA, CAARUD) et réunions inter-services. 	Développer des actions individuelles et/ou collectives visant à la réduction des risques liés à la consommation de substances psycho-actives ou addictions sans produit des (RDR Tabac, RDR Alcool, RDR cannabis...), selon les besoins des résidentes	<ul style="list-style-type: none"> Questionnaire anonyme sur les besoins en terme d'actions collectives sur le thème de la santé en général Envisager l'intervention d'un usager Pair Oppedia sur la sensibilisation et la gestion expérientielle (faire appel à Valérie Antelmi - référente de la formation / commission Usagers Pair)



4.10 Promotion de la santé et accompagnement aux soins

Objectif principal	Objectifs secondaires	Cadre	Modalités d'intervention	Outils	Coordination	Projets / piste d'amélioration	Personnes accueillies
Le CHRS ne disposant pas de professionnels de soins la promotion de la santé est l'objectif principal « processus qui confère aux individus et aux populations les moyens de prendre en charge leur propre santé »	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller au bien être de la personne accueillie : faire émerger les demandes de soins, évaluer les besoins et orienter vers une prise en charge thérapeutique qui vise à la santé physique ou psychique • Prévenir les risques • Permettre l'accès aux soins dans le droit commun 	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien individuel avec l'équipe psycho éducative et actions collectives. • La fréquence des entretiens est à définir en fonction des besoins de la personne accueillie, de son état de santé et d'autonomie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer et orienter vers les professionnels de santé (médecins généralistes, Centre de santé, PMI...) • Accompagnement physique auprès des professionnels de soins, en fonction des besoins • Soutien à la prise d'un traitement si prescription et suivi par un médecin 	<p>Collaboratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Support de renouvellement des contrats de séjour, PPA et compte rendu de suivi <p>Internes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outils de prévention et d'information sur la santé et le dispositif sanitaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Réunion psycho-éducative • Réunion de site (Bures ou les Ulis) • Réunion de service et de synthèse avec éventuellement des professionnels partenaires 	Actions de prévention à développer avec soutien extérieur (en priorité avec CSAPA et CAARUD Oppedia Essonne)	Utilisation des groupes d'expression

4.11 Accompagnement psychologique

Objectif principal	Objectifs secondaires	Cadre	Modalités d'intervention	Outils	Coordination	Projets / piste d'amélioration	Personnes accueillies
Renforcer les capacités et les compétences des personnes accueillies pour leur permettre de faire valoir leurs droits et d'exercer leurs devoirs dans un objectif de mieux être et d'inclusion sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Ecouter et soutenir les personnes accueillies dans leur souffrance et les violences subies • Evaluer le psychotraumatisme et si besoin orienter pour un suivi personnalisé extérieur • Aider la personne à remettre du sens dans son histoire vécue en revisitant ses propres repères pour se recentrer sur soi. • Evaluer les motivations et les capacités au changement de la personne et améliorer la relation aux autres • Soutenir la fonction parentale 	<ul style="list-style-type: none"> • Le temps de premier accueil (entretien obligatoire) avec la psychologue est porté par le cadre institutionnel dans un objectif de présentation réciproque • La rencontre et la demande de la personne sont le fondement de la relation et dans un second temps les entretiens avec le psychologue sont facultatifs • Les entretiens peuvent être individuels ou en binôme avec le psychologue et le référent social de la personne accueillie • Respect de la confidentialité et du secret professionnel partagé • Apport théorique et soutien du psychologue à l'équipe en réunion Psycho-éducative et synthèse clinique. 	Les modalités se mettent en place en fonction des besoins évalués avec la personne accueillie et l'équipe : entretiens psychologiques individuels, groupes de paroles collectifs	<p>Collaboratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entretien individuel • Groupes de parole, atelier jeux parent/enfant, journal des résidentes «La bonne voix» <p>Internes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livret de l'accompagnement psychologique • Tableau de suivi individuel, base access, compte rendu des entretiens psychologiques 	<p>Réunion d'équipe psycho éducative hebdomadaire.</p> <p>Temps informel avec les collègues.</p> <p>Entretien en binôme. synthèse clinique. Groupe d'analyse de pratique avec intervenant extérieur</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Développer des temps informels avec le psychologue • Proposer la pratique de l'hypnose et développer un partenariat avec des professionnels qui proposent des approches complémentaires (EMDR, etc ...) • Explorer les pistes de partenariats en médiation familiale 	<ul style="list-style-type: none"> • Développer le partage d'expériences et le soutien psychologique entre les personnes accueillies • Recueillir et répondre aux questions et propositions des personnes accueillies • Groupe d'expression



5

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

5.1. Participation et collaboration avec les usagers

La participation des personnes accueillies est un axe central de l'accompagnement proposé, il s'agit de reconnaître l'expérience, faire alliance dans une dynamique collaborative.

Des groupes d'expression « Vie sociale et collective » sont proposés aux résidentes tous les 3 mois. Ils sont animés par le directeur et l'équipe en soirée. Ils donnent lieu à des demandes, des échanges, débats et des informations sur la vie de l'établissement. Un compte-rendu est co-rédigé avec les résidentes pour apporter des réponses à leurs demandes.

Le CHRS, au regard de la durée d'hébergement limitée des résidentes, n'organise pas de conseil de la vie sociale (CVS) mais expérimente des formes de participation dans un dialogue régulier qui permet concrètement d'adapter les prestations, les droits et l'organisation de l'établissement pour vivre mieux au CHRS, plusieurs exemples de changements sont issus de cette concertation : adaptation du règlement intérieur (consommation d'alcool, garde des enfants, organisation des visites extérieures), buanderie, matériel de cuisine... etc.

Les résidentes et l'équipe du CHRS participent également à la commission nationale des usagers de l'association Oppelia qui se réunit deux fois par an et nous avons également suivi une formation mixte «usagers et professionnels».

5.2. De l'accueil à la sortie, le parcours résidentiel des personnes hébergées

De la pré-admission au départ des personnes hébergées, les modalités d'accueil et d'accompagnement ont pour objectif de faire alliance avec l'utilisateur pour le placer au cœur de sa prise en charge, en restant à l'écoute de ses choix, de ses besoins et de ses attentes, soutenir son autonomisation et sa citoyenneté en contribuant à développer ses compétences et ses capacités à effectuer ses propres choix.

5.2.1. Les Modalités d'accueil et d'accompagnement

Coordination avec le SIAO de l'Essonne :

- Chaque place disponible est mise à disposition du SIAO via le logiciel Si-SIAO et des courriels.
- Des réception d'une nouvelle orientation, nous contactons par téléphone la famille dans la journée en vue d'un rendez vous de pré admission.

Procédure d'admission :

- Un entretien de pré-admission est réalisé afin de présenter l'établissement et son cadre institutionnel. Un dossier est alors remis à la famille qui comprend le Livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, la maquette du contrat de séjour, le triptyque de présentation de l'établissement. La famille dispose alors de deux jours de réflexion afin de s'assurer de sa volonté à intégrer notre établissement. Si l'accueil est inconditionnel, le quotidien et la prise en charge répondent à un règlement avec des droits mais également des devoirs. Il nous paraît important de s'assurer de la pleine adhésion de la résidente à l'entrée dans notre établissement.
- Le jour de l'admission, la famille est accueillie par la maîtresse de maison et son référent social personnel.
- L'installation dans le lieu de vie : La maîtresse de maison rencontre la nouvelle résidente pour l'installer dans sa chambre. Elle lui présente les modalités de fonctionnement du lieu de vie et lui remet un kit d'accueil variable selon les situations, comprenant : draps, couette, produits d'hygiène et denrées alimentaires. Elle réalise en sa présence l'état des lieux de sa chambre.
- Le référent social complète une fiche de liaison qui permet de renseigner l'ensemble des professionnels du CHRS et particulièrement les surveillants, notamment pour les informations relatives au bon accueil et à la sécurité de la famille.
- L'accueil des enfants : en amont de l'admission, la chambre est aménagée selon l'âge des enfants qui y sont accueillis. Le livret d'accueil est complété des informations qui permettent à la mère de scolariser ou faire garder ses enfants. Nous sommes en lien avec le secteur de la petite enfance pour les 2 communes d'implantation du CHRS : Bures sur Yvette et Les Ulis, afin de faciliter l'accueil des familles.

5.2.2. Contractualisation, suivi et durée du séjour

Le contrat de séjour et le règlement intérieur

Dans la semaine suivant l'admission, le référent social reçoit la résidente pour mettre en place son accompagnement. En lien avec les autres intervenants concernés dans le suivi de la famille, il évalue les premiers besoins et objectifs.

Il organise également un entretien avec la cheffe de service pour la signature du règlement intérieur et du contrat de séjour avec la résidente.

Le contrat de séjour :

ce document comporte les objectifs et engagements réciproques élaborés avec la résidente, ainsi que le temps estimé pour l'aboutissement du projet. Il est tripartite et signé conjointement (résidente/directeur ou cheffe de service/résidente).

Le règlement intérieur :

Il est co-construit avec les résidentes. Il définit les droits et les devoirs des résidentes. Il fait également état des instances de participation et des conséquences au non respect de ce dernier.

Les entretiens sociaux :

Tout au long du séjour, des entretiens réguliers, à raison d'une fois par semaine environ, avec le référent social permettent d'aider et de soutenir les démarches. Selon les besoins, le référent pourra accompagner physiquement la résidente pour ses démarches extérieures.

Les bilans :

Parallèlement des temps de bilan avec le directeur, la cheffe de service, la psychologue permettent d'évoquer avec la résidente l'avancée de sa situation, des objectifs atteints et d'éventuels nouveaux axes à élaborer. C'est aussi l'occasion d'évoquer la qualité de la relation ou les difficultés rencontrées.

La durée des séjours :

La durée des contrats varie selon les objectifs à atteindre et sont évalués tous les 6 mois avec la résidente. Les différentes étapes de l'accompagnement et les bilans permettent d'évaluer et de décider du renouvellement du contrat de séjour.

5.2.3. Les aides individualisées

Les aides alimentaires et d'hygiène :

Elles sont octroyées pour les personnes sans ressources. Lors de l'admission des denrées sont remises directement par la structure. Par la suite, les résidentes sont orientées vers les associations partenaires à proximité pour l'attribution de colis.

Les aides financières :

Elles sont possibles pour les résidentes en difficulté de budgétaire. Elles sont généralement faites sous forme d'avance et sont accompagnées d'un échéancier de remboursement. Des secours sont possibles à titre exceptionnel si aucune autre alternative n'est possible.

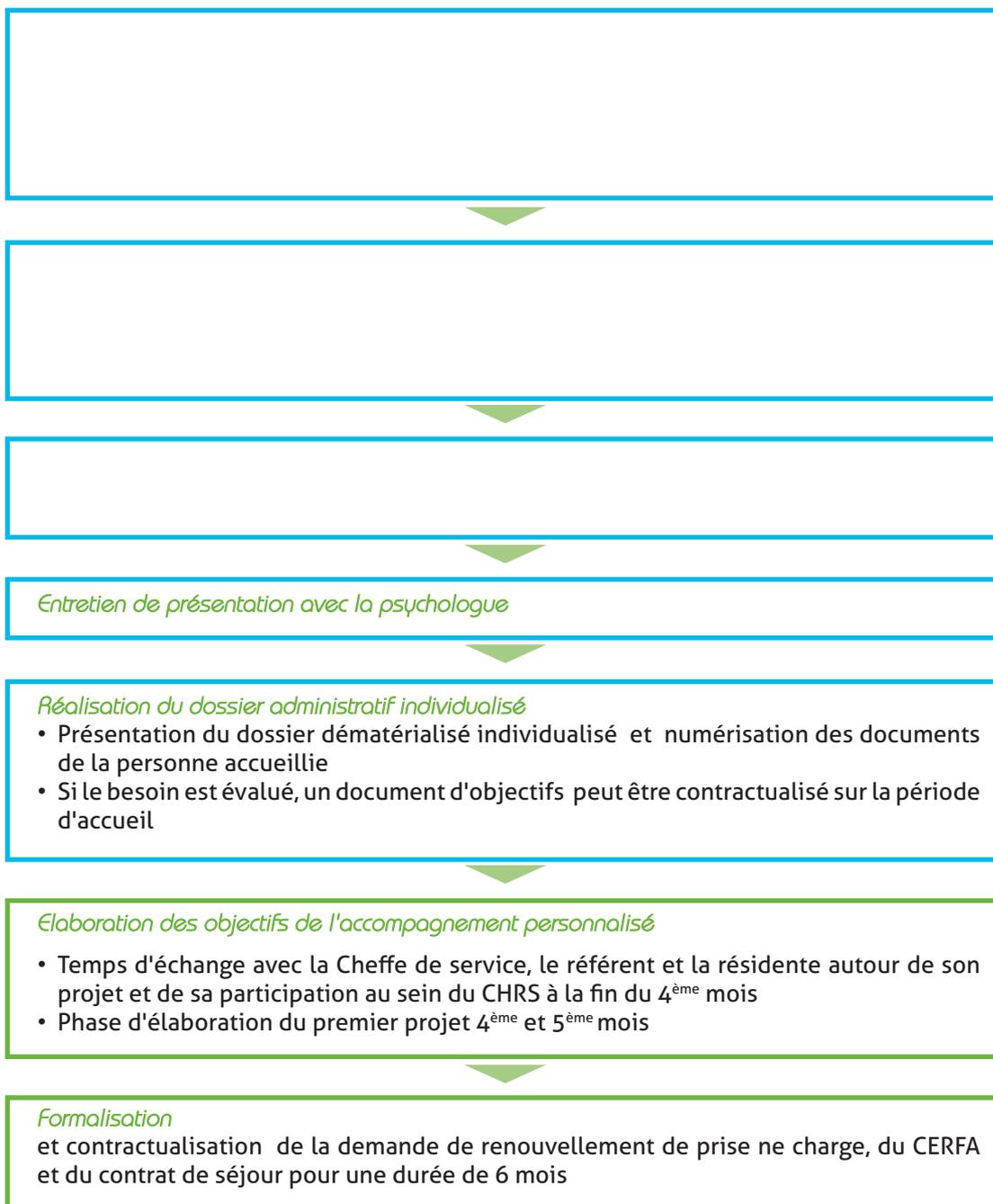
Le soutien psychologique :

Les psycho-traumatismes liés aux « accidents de la vie » et particulièrement aux violences subies peuvent engendrer des symptômes et des pathologies. Ces fragilités doivent pouvoir être rapidement considérées et prises en charge. Au-delà de l'accès aux soins et au droit commun, objectif poursuivi dès l'admission, la psychologue du CHRS peut répondre à des besoins urgents, faire un diagnostic préalable et faire le lien avec les services de santé concernés.

L'accompagnement à la vie quotidienne :

La maîtresse de maison intervient périodiquement sur les lieux de vie pour faciliter la bonne utilisation des lieux et conseiller des bonnes pratiques en matière d'alimentation, d'hygiène et de savoir vivre en collectif. Dans ce sens, elle organise des ateliers réguliers sur chacun des sites.

Modalité d'admission et de renouvellement des séjours des résidentes



5.3. Actions collectives et ateliers thérapeutiques

L'accompagnement proposé par l'établissement comporte des modalités de suivi individuel et collectif. Cette dimension permet de travailler le vivre ensemble, mais également la relation à l'autre, l'identification de ses propres émotions, les compétences psycho-sociales et l'adaptation de sa communication.

Les ateliers collectifs poursuivent la finalité d'être ensemble pour faire ou partager et sont dans le même temps un outil de citoyenneté.

L'établissement propose différents ateliers collectifs.

Des ateliers de vie quotidienne :



Brocante

Depuis l'été 2016, une brocante interne se tient deux fois par an (une en été et l'autre en hiver), sous forme de troc, destinée à l'ensemble des résidentes et leurs enfants. Celles-ci alimentent le stock de vêtements, vaisselles, sacs, chaussures, jouets... dont elles ne se servent plus et les mettent à disposition de la collectivité. Ainsi, chacune et chacun peut renouveler sa garde robe et compléter l'équipement dont il dispose.



Atelier Couture

Il est animé par la maîtresse de maison et un travailleur social. Il est organisé chaque mois, alternativement sur le site de Bures et sur Les Ulis. Les objectifs :

- apporter des connaissances de base en couture à la main et initier à l'utilisation de la machine à coudre
- favoriser l'économie domestique en incitant à la réparation et/ou l'adaptation des vêtements et du linge de maison
- proposer un moment convivial collectif
- permettre les échanges informels sur divers sujets (éducation des enfants, emploi, culture d'origine, alimentation,...)



Atelier Potager :

Il connaît en fonction des années un investissement variable, mais chaque printemps, Jean Louis Pasco, agent d'entretien propose aux résidentes qui le souhaitent un carré de verdure pour retourner la terre, planter des semis, entretenir et enfin consommer le fruit de sa récolte.



Atelier Repas ou Petit déjeuner

Les ateliers petits déjeuners et les repas à thèmes sont proposés aux résidentes une à deux fois par mois.

L'objectif est de :

- permettre de découvrir un espace convivial et de créer du lien entre chacune
- préparer un repas ensemble et favoriser un moment de partage
- favoriser l'échange culturel autour de la cuisine

Des ateliers thérapeutiques



Groupes de paroles

Co-animés par les travailleurs sociaux et la psychologue, l'objectif premier de ces groupes de parole est de permettre aux résidentes de s'identifier les unes les autres et développer des relations de solidarité en dehors des temps institutionnels. Ces temps visent ensuite à échanger des idées et des expériences pouvant servir d'appui aux personnes du groupe, se représenter un parcours au sein de l'établissement, exprimer des ressentis sur des vécus, exposer des solutions ayant été choisies, faire vivre aussi des différences de points de vue, dans le respect et la considération des positions d'autrui.



Atelier jeux PARENT/ENFANT

L'atelier jeux est un espace de rencontre parent/enfant, de jeux et d'échange pour les familles du C.H.R.S. suivi d'un goûter.

Tous les deux mois, les mercredis après midi, un travailleur social ainsi que la psychologue du C.H.R.S. proposent ce temps. L'objectif est de renforcer un lien entre les femmes et les enfants présents, d'élargir la connaissance des parents autour du développement de l'enfant, d'encourager la communication informelle entre les professionnels et les familles.



Atelier logement :

Afin d'accompagner les résidentes dans la préparation et l'intégration durable de leur futur logement, l'objectif est de :

- Sensibiliser et informer les personnes sur l'ensemble des démarches liées à la recherche d'un logement, à son obtention, et à l'installation dans les lieux.
- Sensibiliser à la vie collective (immeuble, quartier,...)
- Sensibiliser aux droits et devoirs des locataires et aux dépenses budgétaires générées par la location d'un logement
- Former sur l'aménagement et l'entretien technique d'un logement
- Préparer à l'autonomie dans le logement



Atelier Bien être

Animé par un travailleur social passionné, L'objectif général est de sensibiliser les résidentes aux soins esthétiques afin de favoriser l'insertion sociale et professionnelle par une meilleure estime de soi.

Les objectifs spécifiques :

- Développer les capacités pour se mettre en valeur
- Améliorer les compétences relationnelles et ressources personnelles
- Trouver du plaisir à prendre soin de soi et être avec les autres
- Devenir actrice de son propre bien être

5.4. Transversalité et mutualisation du CHRS avec les autres établissements (CSAPA, CAARUD) Oppelia Essonne

De la mutualisation de postes, à celle des compétences, de la connaissance de tous au repérage par de professionnels ressources, du dépassement de nos secteurs d'activités vers une prise en charge globale...

Explicité largement dans le projet de structure Oppelia Essonne, la transversalité est un atout, une vision du monde partagée, une envie de travailler ensemble.

Voici 3 exemples qui présentent des actions réalisées conjointement entre nos équipes :



6

La démarche PARTENARIALE : UN PRINCIPE D'ACTION POUR L'accompagnement DES PERSONNES accueillies

Force est de constater qu'une des motivations principales et explicites des résidentes demeure le besoin de logement. Il n'en est pas moins vrai que les trajectoires de vie et l'histoire de chacune sont des éléments complexes à prendre en compte dans l'accompagnement individualisé : violence subie et recours judiciaire, rupture conjugale/familiale, chômage, difficultés économiques, santé, addictions, droits de séjours, exclusion subie de manière générale.

Les missions du CHRS s'exercent, alternativement et de manière complémentaire, sous forme d'actions de transition, de stabilisation, d'orientation et/ou d'accompagnement à la vie autonome. Ainsi, tout est mis en œuvre pour que les résidentes puissent trouver, au sein de l'établissement mais surtout à l'extérieur, des appuis, des moyens et des solutions pour ne pas dépendre que de celui-ci. Le projet d'établissement vise en ce sens à favoriser l'accès au droit commun pour les personnes accueillies grâce au partenariat que nous cherchons à améliorer et développer constamment.

A l'arrivée au CHRS, lorsqu'il existe des partenaires, nous proposons d'organiser des échanges téléphoniques et/ou des réunions tripartites (CHRS / résidente / partenaire) afin de proposer l'accompagnement le plus généraliste pour chacune. Par ailleurs, en fonction des besoins des résidentes, nous développons au fur et à mesure ces relations partenariales. De la même manière, durant le séjour, dans un objectif de complémentarité et de coordination, des réunions ou synthèses peuvent être proposées afin d'adapter le projet d'accompagnement des résidentes et de mutualiser les moyens.

Si nous pouvons compter sur un réseau territorial solide, le CHRS a construit, fort de son expérience, depuis plusieurs années, un partenariat varié et de confiance ainsi que le montre le tableau présenté ci-après.

Par ailleurs le CHRS participe à plusieurs partenariats fédératifs pour soutenir sa réflexion et son expertise professionnelle :

- FAS – Fédération des Acteurs de la Solidarité : participations aux rencontres départementales et régionales des adhérents, utilisation des supports méthodologiques et de plaidoyer de la Fédération, groupes de travail et journées thématiques.
- REAL – Réseau Essonnien d'Accompagnement pour le Logement : ce réseau regroupe et fédère différents structures et établissements essonnien pour la promotion et la défense du droit au logement et l'application des lois en matière de logement. Il permet la coopération entre ses membres, la mutualisation des compétences, développe un partenariat opérationnel et anime des groupes de travail :
 - > Recueils des pistes d'amélioration pour lever les situations complexes pour l'accès au logement
 - > Réalisation d'indicateurs de relogement par les structures signataires.
- Comité de veille DALO Essonne : ce comité rassemble les structures impliquées dans le relogement des personnes reconnues au droit du logement opposable. Il permet des échanges de pratiques et méthodologiques et des prises de position communes, notamment dans le cadre de la commission de médiation départementale DALO (COMED) à laquelle siège la cheffe de service du CHRS et la référente logement de l'équipe éducative.

L'ancrage sur notre territoire est pensé en fonction des besoins des personnes accueillies. Nous invitons chaque résidente à explorer toutes les facettes et dimensions de l'être social en interaction avec son territoire d'habitation et d'acquiescer ainsi une autonomie réelle.

La santé

Le repérage des acteurs du soin est primordial pour prendre soin de soi et de ses enfants.

L'insertion professionnelle

Elle est centrale dans l'accompagnement, elle permet à chacun d'acquiescer un bien être matériel ainsi qu'un sentiment d'inclusion et d'utilité sociale dans une société qui nous concerne. Il s'agit donc de permettre à chaque personne de repérer et connaître les acteurs du secteur.

Le Projet logement

Les partenaires qui œuvrent dans le champ du logement social sont nombreux. Il est important de donner une lecture du schéma partenarial afin que les résidentes puissent se repérer et être actrices de leur projet logement.

La justice

Nous accompagnons chaque résidente dans l'entrée et le suivi de son parcours juridique : comment déposer une plainte, comment faire valoir mes droits et devoirs de parents, quelles sont les associations qui peuvent me soutenir. Le repérage de tous ces acteurs permet de se protéger et d'exister pleinement en qualité de citoyen.

L'administratif

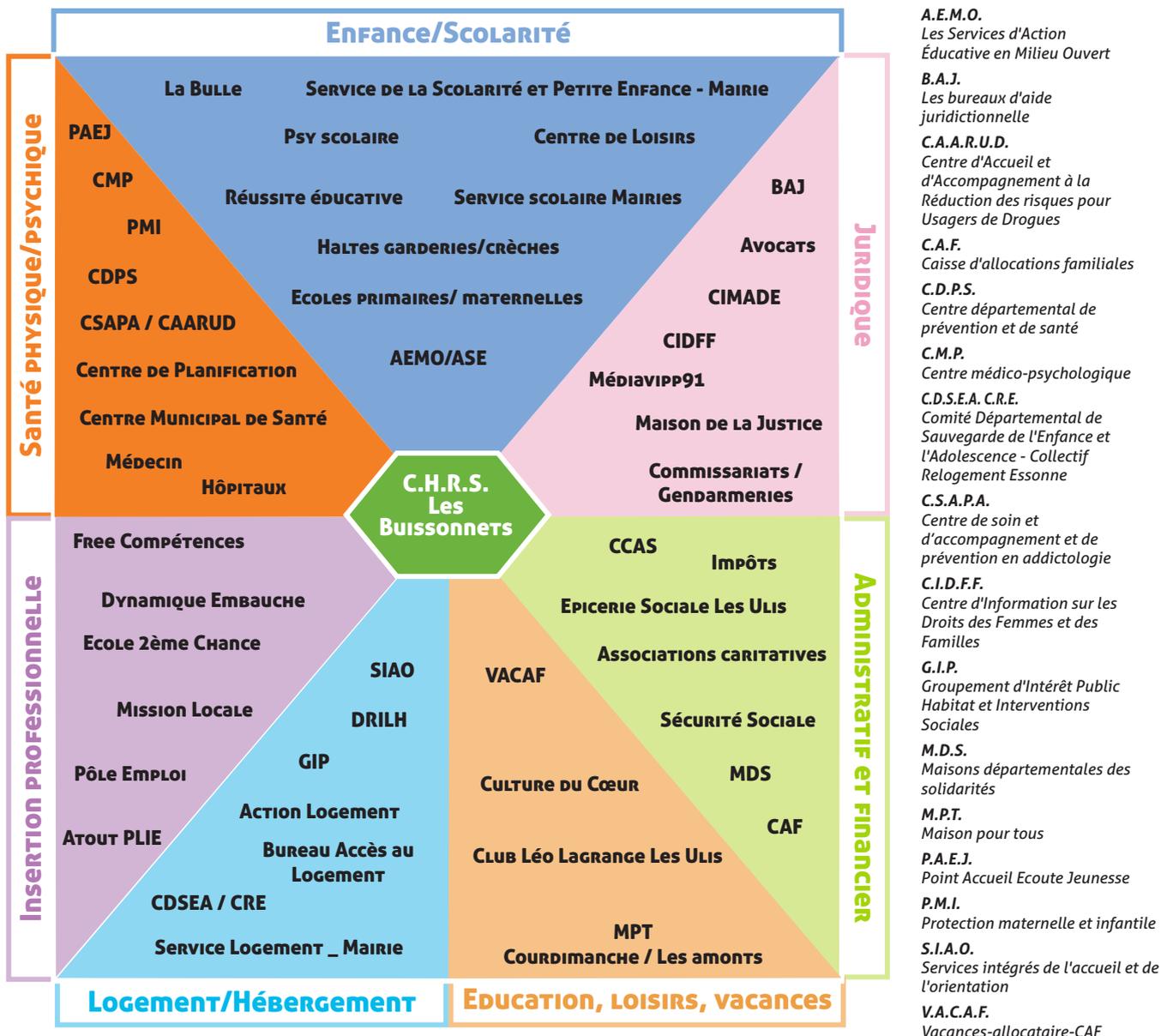
Il en est de même pour l'ouverture des droits, être autonome signifie également comprendre le fonctionnement des institutions dont on dépend administrativement, réaliser les démarches obligatoires et savoir les solliciter quand le besoin s'en fait sentir.

L'enfance

Nous invitons chaque maman à explorer et rencontrer les partenaires institutionnels et associatifs pour répondre aux questions de garde d'enfant, de scolarité et de soutien à la parentalité.

La culture

Enfin, nous n'occultons pas la dimension de la culture, des loisirs et du sport qui permettent de se faire plaisir, retrouver l'estime de soi, créer des souvenirs et de s'ancrer dans le temps.



7

ORGANISATION DE L'ÉTABLISSEMENT

7.1 Secret partagé et gestion du dossier individualisé,

L'accompagnement des personnes accueillies entraîne la gestion de nombreuses informations personnelles et confidentielles soumises à la RGPD (Réglementation Générale sur la Protection des Données). Ces données concernent la situation administrative de la personne, le contrat de séjour et le projet personnalisé d'accompagnement (PPA), les notes de bilan et de synthèse, les comptes rendus d'entretien et tout document utile pour l'accompagnement.

Ces informations sont rassemblées dans un dossier individualisé uniquement accessible sur le réseau informatique de l'établissement, hébergé par EIG-serveur agréé pour les données de santé, et auxquelles n'ont accès que les professionnels de l'équipe psycho-éducative du CHRS.

Un droit d'accès, de rectification et de conservation de ces données est soumis à l'accord de la personne accueillie dans le contrat de séjour, qui peut à tout moment accéder à ces données à sa demande.

L'objectif du CHRS est d'utiliser ces informations dans un but collaboratif avec la personne accueillie afin de permettre la collaboration et la réalisation de son projet d'autonomie personnelle.

L'accès à ces informations personnelles oblige l'équipe du CHRS à un respect rigoureux du secret partagé, ceci en respectant les informations dont la personne accueillie ne souhaite pas la divulgation (par exemple sur les récits de vie à un professionnel psychologue ou travailleur social). La question de la confidentialité des informations est donc régulièrement posée aux personnes accueillies.

7.2 La gestion des risques et de la sécurité

Le public accueilli au CHRS étant des femmes victimes de violence avec leurs enfants la question de leur sécurité et de leur tranquillité est une priorité mise en œuvre à partir de plusieurs dispositions :

- Surveillance 24h/24h et 365 jours par an grâce à la permanence d'une équipe de 4 professionnels surveillants-accueillants
- Détecteurs d'intrusion extérieure et visio-surveillance du portail d'entrée avec contrôle des visiteurs autorisés par les résidentes
- Respect de l'anonymat de la domiciliation des résidentes
- Partenariat avec la police nationale et municipale des Ulis et de Palaiseau
- Un cadre de direction est mobilisé en astreinte téléphonique sur les horaires de nuit (21h-9h) et les week-ends en liaison avec les surveillants-accueillants sur la base d'un protocole d'intervention et de consignes de sécurité. Il se déplace au CHRS en cas de besoin.

Des formations sécurité obligatoires pour notre établissement recevant du public (ERP de niveau 5) sont régulièrement dispensées (PSC1-gestes de premier secours, évacuation et risques d'incendie). Une visite de conformité des équipements d'alerte, d'évacuation et d'incendie est effectuée chaque année par un bureau agréé.

Une fiche incident décrit les atteintes à autrui, aux biens, à la sécurité ou les faits de violence ou de problème de santé grave. Elle permet d'alerter et de saisir la direction Oppelia, la DDCS ou les autorités locales de sécurité et sanitaires pour définir les actions à mettre en œuvre.

Une fiche de sécurité et d'évacuation/confinement en cas d'attentat est définie avec organisation d'exercices d'évacuation¹².

Le Document Unique d'Évaluation des Risques (DUER) est adapté au contexte du CHRS. Il a été élaboré dans une démarche participative avec les équipes dans le cadre d'une consultation avec les RP/DP. Il est mis à jour régulièrement.

Le dialogue avec les IRP permet d'aborder la thématique de la qualité de vie au travail (QVT) et des risques socio-professionnels qui est également une priorité de la commission RH de l'association Oppelia qui a constitué un groupe de travail chargé d'élaborer des outils et méthodes de prévention des risques

7.5 Gestion des ressources humaines, dialogue social et organigramme

L'équipe pluridisciplinaire est composée de professionnels et de stagiaires. Chaque professionnel participe à la mise en œuvre du projet d'établissement non seulement dans le cadre de son domaine de compétence mais aussi en concertation et en coordination avec l'ensemble des autres personnels. Cette participation inclut donc non seulement l'équipe psycho-éducative mais également la secrétaire d'accueil, la maîtresse de maison, les surveillants et l'agent d'entretien.

OPPELIA applique la Convention Collective Nationale de Travail des Etablissements et des Services pour Personnes inadaptées et handicapées du 15 mars 1966.

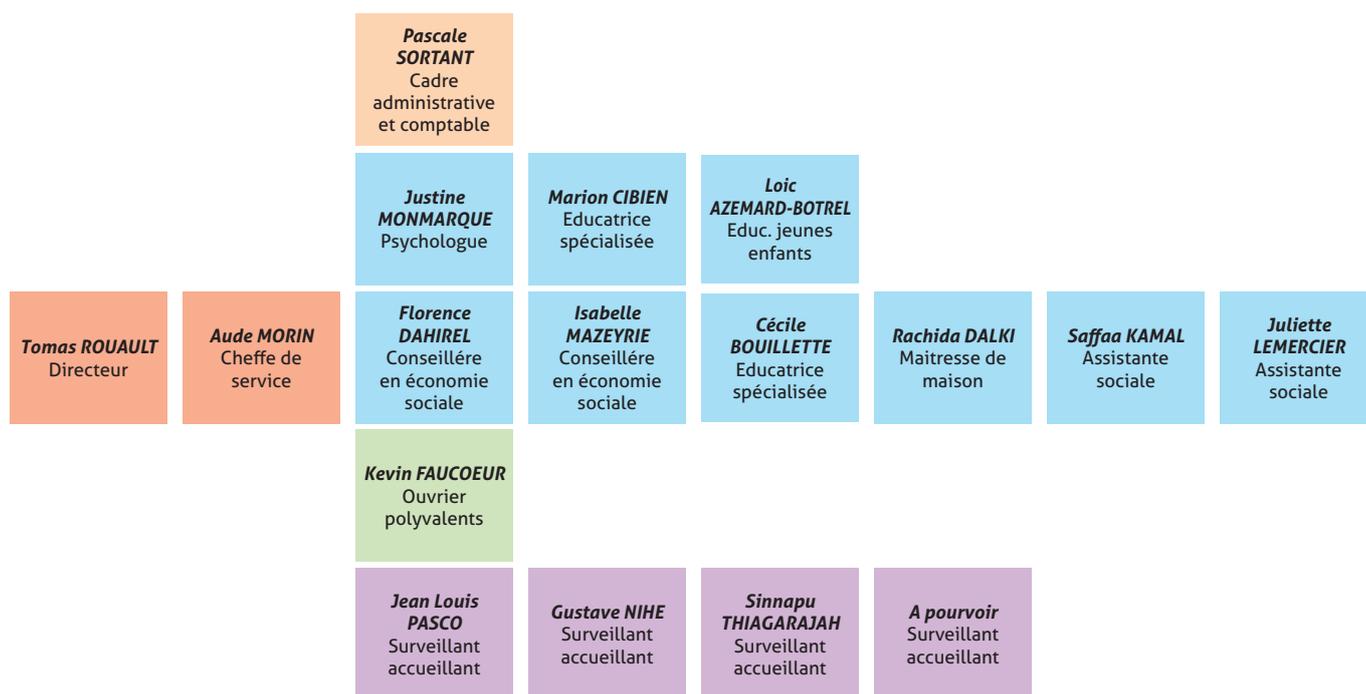
L'équipe permanente du CHRS (hors dispositif AVDL) se décompose des postes suivants en fonction des 3 dispositifs de financement de l'établissement, cette répartition est faite dans l'ENC que nous remplissons chaque année pour les 3 unités organisationnelles suivantes :

Postes	ETP dispositif insertion*	ETP dispositif urgence famille**	ETP dispositif urgence	Total ETP
Directeur	0.35	0.05		0.4
Cheffe de service	0.83	0.15	0.02	1
Cadre administrative	0.88	0.10	0.02	1
Assistante sociale	0.88	1	0.12	2
Educateurs spécialisés	2			2
CESF		1		1
Psychologue	0.39		0.01	0.4
Maîtresse de maison	0.99		0.01	1
Agents d'entretien	0.23	0.77		1
Surveillants-accueillants	4			4
TOTAL ETP	10.55	3.07	0.18	13.8

*GHAM 4R (Héberger/accompagner/accueillir) pour insertion regroupé Bures + GHAM 7D (Idem) insertion diffus Les Ulis

** GHAM 5R (Héberger/accompagner) et 4D (Idem) urgence femmes seules et familles

Organigramme CHRS Les Buissonnets – Janvier 2020 avec dispositif AVDL



Nous disposons de plusieurs outils et procédures communes Oppelia pour les recrutements :

- Des modèles de fiches métiers et fiches de postes qui définissent précisément les missions et qualifications mais sont adaptables au contexte de chaque établissement
- Des modèles de contrats de travail (CDI et CDD) qui permettent de garantir les conditions contractuelles
- Une procédure interne qui permet de favoriser la mobilité pour les salariés d'Oppelia qui sont informés en priorité sur les mouvements de poste
- Une procédure et des outils de communication externes (site Internet) qui permettent de regrouper toutes les offres d'emploi Oppelia

L'Accueil et l'intégration des salariés est une priorité à l'embauche : livret du salarié, journée d'intégration annuelle, présentation du projet associatif et du plan stratégique, accès aux formations et commissions techniques pour favoriser la culture commune et la prise de poste.

Le développement important de l'association Oppelia ces dernières années a permis de consolider un certain nombre de dispositifs et d'outils du dialogue social prévu par le droit du travail mais aussi pour mettre en œuvre les valeurs de coopération et de responsabilité sociale du projet associatif :

Le règlement intérieur (RI) :

Il définit les règles en matière de discipline, d'hygiène et sécurité, des conditions de travail et de la prévention des risques, des sanctions et droits de la défense des salariés, des dispositions relatives au harcèlement moral et sexuel et aux agissements sexistes.

La charte informatique :

Annexée au RI elle décrit les règles d'accès et d'utilisation des ressources informatiques Oppelia, en particulier s'agissant de la confidentialité des fichiers personnels, de la sécurité de l'information et la protection des données des personnes accueillies, de l'utilisation à fin privée d'Internet et de la propriété intellectuelle des contenus produits pour Oppelia.

Les accords collectifs internes à l'association :

Définis par la négociation annuelle obligatoire (NAO) avec les représentants syndicaux, ils précisent le cadre des conditions de travail de l'association: accord d'aménagement du temps de travail, accord sur le dialogue social, accord sur la communication des IRP, accord sur le contrat de génération, accord sur le droit à la déconnexion, accord sur l'indemnité kilométrique vélo.

Instances Représentatives du Personnel (IRP) :

Le Comité Social et Economique (CSE) de l'association est élu au niveau national pour exercer les missions définies par le code du travail dans le cadre de la réforme de 2018. Par ailleurs Oppelia a décidé de mettre en place les représentants de proximité (RP) au sein de chaque structure. Oppelia Essonne dispose donc de RP en articulation avec le CSE.

Bilan social Oppelia :

Ce bilan annuel obligatoire pour les entreprises et associations de plus de 300 salariés permet de suivre des indicateurs importants sur les effectifs et leur évolution (recrutements, départs, contrats, par genre, métiers, les rémunérations, l'absentéisme, la formation, la santé et la sécurité, les conditions de travail). Il permet d'extraire les données détaillées pour Oppelia Essonne et sa version nationale est soumise au CSE et aux RP.



7.6 Formation des professionnels et analyse des pratiques

Dans le cadre des nouvelles dispositions de la formation continue tout au long de la vie, Oppelia assure la contribution financière aux formations obligatoires, aux formations mobilisables par les salariés avec leur compte personnalisé de formation (CPF), au conseil et bilan en évolution professionnelle (CEP), à la formation en alternance.

Oppelia Conseil et Formation (OCF) propose un parcours de formation à partir de stages conçus spécifiquement sur nos pratiques professionnelles, complémentaire des autres offres de formation.

Des entretiens professionnels réalisés tous les deux ans permettent de faire le point sur les besoins et demandes des salariés et nos obligations.

Par ailleurs le CHRS organise des sessions de formation pour l'équipe avec des organismes de formation extérieurs sur la thématique des violences faites aux femmes et sur les psycho-traumatismes.

Analyse des pratiques

Des séances d'analyse des pratiques sont organisées au moins une fois par trimestre avec des organismes certifiés, sur la base d'un cahier des charges et d'attentes.

Ces séances permettent d'analyser des situations d'accompagnement et de parcours des usagers et de revenir sur des situations complexes.

7.7 Locaux, moyens et outils de travail

Locaux

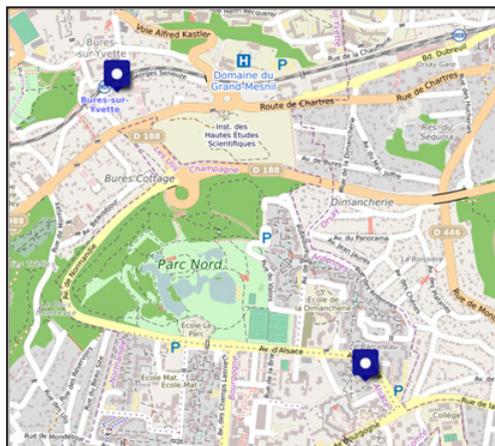
Le CHRS est implanté dans deux sites différents. Les locaux collectifs de Bures sur Yvette sont loués par bail emphytéotique gratuit au Conseil départemental de l'Essonne, l'entretien étant à la charge du CHRS.

Les 7 appartements du quartier de Courdimanche aux Ulis sont loués au bailleur social OGIF, dont un est occupé par l'équipe psycho éducative. Des espaces d'accueil du public existent dans chaque service. Avec les personnes accueillies nous échangeons sur les besoins pour l'adaptation de ces locaux et pour mettre à leur disposition des espaces où ils peuvent se réunir et mener des activités par eux-mêmes, notamment pour l'accès à Internet.

SITE DE BURES SUR YVETTE

27 places d'hébergement :

- 19 places d'insertion
 - 6 places d'Urgence Familles
 - 2 places Urgence Femmes Seules
- * En semi-collectif



SITE DES ULIS

48 places d'hébergement :

- 27 places d'insertion
 - 21 places d'Urgence Familles
- * En appartements partagés



Logiciels d'activité :

- Logiciel Outlook pour la gestion des agendas, des permanences et entretiens
- Logiciel EIG pour la gestion, la comptabilité, les RH
- Accès au système d'information du SIAO Essonne pour les orientations vers le CHRS
- Accès au logiciel SYPLO du SIAO Essonne pour les propositions de relogement du CHRS
- Logiciel Octime pour l'aménagement et le suivi du temps de travail

Réseau et moyens informatiques :

Réseau informatique sur le serveur EIG, agréé hébergeur des données de santé

Véhicules :

Des véhicules de service sont utilisés par l'équipe avec un agenda de réservation pour les déplacements entre les 2 sites du CHRS, pour les accompagnements individuels des personnes accueillies dans leur rendez vous administratifs, une assurance auto-mission et le remboursement des frais de déplacement sont effectués pour les professionnels qui utilisent leur véhicule personnel en mission.

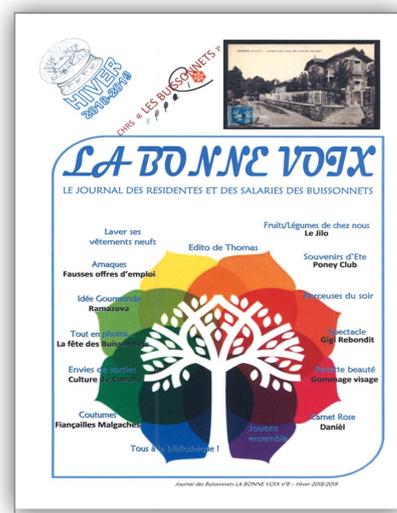
7.8 Outils de communication

Le CHRS dispose de plusieurs outils de communication internes :

- Affichage dédié aux usagers et affichage dédié aux professionnels mis en place dans chaque site du CHRS.
- Documents obligatoires relatifs à l'information et la participation des usagers : livret d'accueil et règlement intérieur
- Journal des résidentes « la bonne voix », conçu en collaboration avec l'équipe
- Comptes rendus de réunions de services et psycho éducatives
- Comptes rendus des groupes d'expression
- Séminaires de réflexion internes

Outils de communication externes :

- Site Internet www.oppelia.fr avec présentation du CHRS
- Rapport d'activité annuel



7.9. Gestion budgétaire et comptable

L'Organisation de la gestion, de la comptabilité et de l'administration des RH est mutualisée avec celle des deux autres établissements Oppelia Essonne : CSAPA Essonne-Accueil et CAARUD Fressonnes, grâce à une équipe comprenant une cadre administrative temps plein et une comptable à mi-temps.

La gestion spécifique du CHRS, du budget prévisionnel au bilan, respecte les procédures et modalités prévues par l'article R. 313-3, 4° du CASF et fixés par arrêté du 3 décembre 2003 fixant le modèle de documents prévus au 4° du I de l'article 3 du décret n°2003-1135 du 26 novembre 2003 relatif aux modèles d'autorisation, de création et de transformation ou d'extension des établissements ou services médico-sociaux, ainsi que la méthodologie de l'étude nationale des coûts (ENC) désormais opposable pour la tarification.

Le CHRS étant financé en dotation globale pour le dispositif « insertion » et par subvention en reconduction pour les autres dispositifs une comptabilité analytique est mise en place correspondant à ces sections budgétaires distinctes. La comptabilité est organisée suivant les procédures Oppelia et est contrôlée par le commissaire aux comptes de l'association.

La perspective d'un CPOM¹⁴ interdépartemental ou régional est prévue avant 2022.

Des procédures comptables et administratives sur les délégations, le contrôle des engagements de dépenses et des paiements sont définies pour l'équipe de direction et l'équipe administrative.

L'utilisation du logiciel EIG-Gestion-GRH permet le suivi et le contrôle de la comptabilité et des budgets ; des investissements ainsi que le paramétrage et l'archivage des dossiers GRH des salariés.

7.10 Commissions Oppelia et groupe de travail transversal établissements d'hébergement

Les commissions nationales mises en place de façon permanente sont le cœur de la vie de l'association Oppelia tout au long de l'année. Elles sont des espaces de réflexion en lien avec les axes stratégiques de l'association. Elles sont organisées avec un cadre, un périmètre, des règles du jeu et des éléments opérationnels, pilotées par un directeur et coordonnées par la direction générale. Un catalogue en interne et disponible sur internet, intitulé « catalogue Opp'Asso » permet aux salariés, usagers et administrateurs de s'inscrire à ces commissions et de prendre connaissance des comptes rendus :

- Commission des usagers
- Commission prévention
- Commission réduction des risques et des dommages
- Commission RH
- Commission formation et recherche
- Commission pour l'amélioration des systèmes d'information
- Commission pratiques d'accompagnement et de soins médico-psycho-socio-éducatifs (PAST)
- Commission santé-précarité
- Commission administrative

Le CHRS est plus particulièrement impliqué dans les deux commissions suivantes :

- Commission santé-précarité : elle réunit les établissements résidentiels (CHRS, ACT, CTR, maisons relais ...) sur l'accompagnement de ces problématiques
- Commission des usagers : elle réunit les usagers de tous les types d'établissements pour échanger sur leurs attentes et les propositions de collaboration et de participation.

Enfin l'association Oppelia étant gestionnaire de plusieurs Centres d'hébergement un groupe de travail transversal permet des échanges de pratiques et des stages interservices entre les équipes et les directions de ces établissements.

7.11 Le support du siège Oppelia et de la coordination régionale au CHRS et à la structure Oppelia Essonne

Le principe coopératif que développe Oppelia porte sur l'ensemble de son fonctionnement et de ses activités. Cette volonté d'associer les parties prenantes - bénévoles, professionnels, usagers des services - ainsi que les compétences, les savoirs et les énergies à l'intention de personnes en difficultés est le cœur du projet de l'association Oppelia.

Cet objectif coopératif est décrit en détail dans le projet associatif et le plan stratégique (cf. partie 1 : buts et valeurs et fiche « cadre associatif Oppelia »).

Concrètement plusieurs moyens et instances permettent de mettre en œuvre cette coopération. :

Fonctions supports du siège Oppelia :

Le siège Oppelia, situé à Paris, dispose d'une équipe de 10 personnes (6,6 ETP) en appui des établissements pour les fonctions suivantes : direction générale pour la conduite des projets, gestion et comptabilité, GRH et droit social, évaluation interne-externe, formation des professionnels (catalogue de formation et MOOC sur les addictions), communication. Le siège Oppelia est autorisé par les autorités de tarification depuis Février 2017 avec des frais de siège correspondant à 3,44% du budget consolidé de l'association.

Séminaire annuel et conférences Oppelia :

Ce séminaire et ces conférences permettent de rassembler les équipes et les partenaires sur des thèmes essentiels du projet associatif et de l'activité des établissements, par exemple : coordonner les parcours avec les usagers, cannabis adolescents et parents, ...

CODIR – Comité de direction :

Il regroupe les Directeurs des structures composant l'association et a une double fonction : une instance de réflexion, d'échanges et de débat qui aide le Directeur général à préparer les grandes orientations de l'association et les décisions importantes concernant son fonctionnement qui sont ensuite soumises au Conseil d'administration et une instance de coordination pour la mise en œuvre des orientations, l'organisation et fonctionnement des structures, la gestion des ressources financières, la gestion des ressources humaines, la gestion des partenariats, la coordination inter-structures, la communication interne et externe. Il se réunit au moins une fois par trimestre.

COLLENCA – Collège d'encadrement :

Il regroupe, outre les directeurs, les chefs de service des différentes structures. Il se réunit au moins deux fois par an. Il permet de traiter les enjeux de l'accompagnement des publics et des projets de développement des services.

Coordination régionale Ile de France :

Ce groupe réunit chaque trimestre les directeurs des 5 structures Oppelia de la région sur les objectifs suivants : coordination des activités d'intervention précoce et de prévention, représentation commune auprès des autorités de tarification et des financeurs ; échange et mutualisation sur les projets et moyens des établissements.







www.oppelia.fr

CHRS Les Buissonnets
72, route de Chartres
91440 BURES-SUR-YVETTE
Tél : 01 69 28 12 37