

CHRS THUILLIER



2019

PROJET ASSOCIATIF DE L'ÎLOT

Nous croyons en l'Homme, en sa capacité à réagir, à se prendre en main lorsqu'il est meurtri, rejeté, en situation de précarité ou d'exclusion.

En nous appuyant sur la volonté et les aptitudes des personnes que nous accueillons, nous voulons les aider à se reconstruire, à se réinsérer dans la société pour autant qu'elles en ressentent le besoin, à se rétablir sur les plans personnel, familial, professionnel, moral et spirituel. Dans le respect de la personne humaine, nous voulons mettre en œuvre, pour le temps nécessaire à chacun, des actions conjuguant professionnalisme et chaleur humaine.

La vocation de l'Îlot est l'accueil et la réinsertion des personnes rejetées de la société et en grande détresse. Nous portons une attention particulière à celles qui font ou ont fait l'objet d'une peine de justice, parmi lesquelles les sortants de prison ou les personnes bénéficiant d'un aménagement de peine, et qui sont bien souvent tenues à l'écart des grands élans de compassion et de générosité.

Ne pouvant satisfaire l'ensemble des besoins et offrir la totalité des services, l'Îlot se concentre sur l'hébergement et l'accompagnement des personnes dans leur démarche personnelle et volontaire visant à retrouver un statut de citoyen et de membre du corps social, notamment par l'accès au logement et à l'emploi.

L'accompagnement inclut des actions d'insertion par l'activité économique. L'association complète ses services en s'appuyant sur les partenaires extérieurs nécessaires à la prise en compte globale des attentes des personnes accueillies.

SOMMAIRE

L'ÉTABLISSEMENT	4
1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE 2. NOS ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT 3. NOS ACTIONS EN IMAGES 4. ORGANIGRAMME & MOUVEMENTS DU PERSONNEL 5. NOS OUTILS 6. MOYENS FINANCIERS	
LES PERSONNES ACCUEILLIES EN 2019	14
1. PROFIL	
LE PARCOURS DES PERSONNES ACCUEILLIES	19
1. ADMISSIONS 2. EMPLOI. 3. DURÉE DE SÉJOUR. 4. RESSOURCES/ENDETTEMENTS 5. SORTIES ET MOTIFS DE SORTIE 6. LOGEMENT	
LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	26
1. ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT. 2. DES FAMILLES QUI SE RECONSTRUISENT. 3. LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT. 4. LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE. 5. LE PARTENARIAT. 6. ÉVALUATION INTERNE. 7. AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ	
PERSPECTIVES 2020	32
CONCLUSION	33
ANNEXES	34

L'ÉTABLISSEMENT

1. Présentation générale

Le C.H.R.S. est implanté dans le quartier d'Henriville à Amiens. Ce quartier, au paysage urbain, proche du centre-ville, abrite 2566 habitants pour une moyenne d'âge de 33 ans avec des revenus confortables et principalement locataires ou propriétaires de leur logement. Ce quartier offre aux personnes que nous accueillons divers services et infrastructures de transport, de commerce, d'éducation, de culture, et de santé.

Notre intégration au cœur de ce quartier a demandé beaucoup d'efforts de la part des uns comme des autres. Aujourd'hui nous pouvons dire que nous sommes intégrés. Un ancien couvent nous offre ces murs mais à l'intérieur c'est un établissement moderne suite à la fin de la rénovation en 2018. Avec l'ouverture en fin 2018 des 4 places de L.H.S.S sur 4 logements, nous avons rétabli notre effectif à 69 personnes accueillies dans 30 logements.

69 places d'hébergement :

Dispositif CHRS:

- √ 43 places d'hébergement d'insertion pour des familles ;
- √ 5 places d'hébergement de stabilisation pour des personnes isolées dont le projet d'insertion comprend, de manière prépondérante, la reconstruction des liens parentaux.

Urgence:

- √ 5 places d'hébergement d'urgence ;
- √ 12 places d'urgence hivernale.

Lits Halte Soins Santé (ARS):

✓ 4 places.

Ces personnes sont accueillies, hébergées et accompagnées par l'équipe de Thuillier, mais l'orientation, le suivi médical et le travail de réinsertion social et professionnel est assuré par notre établissement des Augustins qui pilote ce dispositif.

Dates importantes:

- √ 8 mars 1982: ouverture pour un public masculin
- ✓ 20 janvier 1984 : accueil de famille
- √ 2001 : accueil de personnes en urgence
- √ 2008 : accueil de personnes en stabilisation
- ✓ 2014 : réhabilitation de l'établissement
- √ 2017: Inauguration, fin des travaux
- √ 2018: 4 places LHSS
- √ 2019: 50 ans de l'Association

En cette fin d'année, nous avons souhaité, en accord avec la D.D.C.S, ne plus accueillir de personnes sur le dispositif d'Hébergement Temporaire. Nous avons augmenté notre accueil de places sur le dispositif d'Urgence, et surtout durant la période hivernale : 12 personnes en moyenne sont accueillies chaque soir.

2. Nos actions d'accompagnement

Les personnes que nous accueillons ont des parcours très disparates mais elles ont en commun des situations de précarité. Le C.H.R.S se doit d'être un lieu d'accueil où, une fois les besoins de sécurité primaires satisfaits, les personnes doivent pouvoir trouver une place citoyenne. Dans cet espace que nous pouvons qualifier de transitionnel, les personnes vont expérimenter. Nous devons assurer leur accompagnement pour qu'elles accèdent ou retrouvent une autonomie personnelle et sociale.

Retour à l'emploi:

Un partenariat important avec Pôle emploi nous permet un suivi de confiance pour un retour à l'emploi. Afin d'être plus efficace, nous nous sommes rapprochés de ce partenaire en expérimentant un nouveau partenariat. En effet, les personnes que nous avons accueillies avaient chacune un conseiller. Cette année, deux conseillers Pôle emploi (un conseiller suivi et un conseiller « entreprises ») ont été rattachés à notre C.H.R.S. avec un déplacement de ces deux conseillers dans notre établissement.

Cette nouvelle façon de travailler a permis de faire correspondre :

- ✓ Le projet professionnel de la personne;
- ✓ Sa demande de formation;
- ✓ Les besoins des entreprises en fonctions des compétences des personnes accueillies.

Des ateliers ont pu être mis en place par les conseillers Pôle emploi :

- √ Réaliser son CV;
- Réaliser sa lettre de motivation ;
- ✓ Préparer un entretien d'embauche ;
- ✓ Soigner son apparence pour se rendre à un entretien d'embauche.

Ce nouveau partenariat a permis également que les personnes accueillies soient régulièrement reçues par les conseillers donc, par conséquent, moins radiées. Cette expérimentation devrait se concrétiser par une convention entre Pôle emploi et notre association afin de l'étendre sur les autres établissements.

Nous avons également encouragé nos bénéficiaires à participer à des festivals de l'emploi mais surtout à assister à une réunion d'information : « booster la V.A.E/ au féminin ». 8 femmes y ont assisté et deux ont pu entreprendre une V.A.E.

Recherche de solutions de logement :

Pour les personnes accueillies au C.H.R.S le « relogement » symbolise le passage d'une vie à une autre. Nous accompagnons ce temps de transition en tenant compte des étapes liées aux avancées sociales et du temps requis pour retrouver de la stabilité, dont l'équilibre psychologique. Néanmoins, le projet du logement s'inscrit très tôt dans les objectifs d'accompagnement.

Pour ces familles, l'accès au logement devient rapidement « urgent ». C'est souvent dans ce contexte que les personnes accueillies nous sollicitent pour les accompagner dans une démarche de reconnaissance du caractère prioritaire et urgent de leur demande de logement, ainsi que le définit le droit au logement opposable (DALO).

Nous devons trouver des solutions qui visent à orienter le plus rapidement possibles les personnes vers le logement en évitant le parcours en escalier de dispositif en dispositif. Cependant, ces procédures supposent l'accès à des ressources stables et suffisantes. Or, une grande partie des emplois trouvés sont, en fait, des contrats à durée déterminée et pour bon nombre, à temps partiel. La stabilité requise arrive tardivement au regard des exigences de certains bailleurs.

Nous sommes alertés par la DDCS du caractère urgent et nous sommes attentifs aux retours qui nous sont faits. En ce sens nous restons vigilants à orienter vers différents dispositifs. Cependant, l'attente de propositions de logement augmente de façon conséquente le temps d'accompagnement que nous nous efforçons de réduire et que nous réduisons d'année en année. Cette particularité est paradoxale au vu des objectifs d'insertion car cette attente peut déstabiliser l'équilibre reconstruit. Nous soutenons les personnes que nous accueillons en revendiquant l'accès à leur droit. Être reconnu prioritaire au « DALO » facilite l'accès au logement et permet un accompagnement AVDL après le CHRS.

En interne, nous ne travaillons pas que sur les démarches de relogement mais aussi sur la prévention de comment conserver son logement :

- ✓ Nécessité de paiement du loyer.
- ✓ Nous axons notre accompagnement autour de l'hygiène et de la sécurité : accompagnement individuel autour de l'hygiène et du rangement, lettre d'encouragement ou avertissement en fonction de nos observations

Nous les accompagnons également pour leur entrée dans leur nouveau logement :

- ✓ Caution;
- ✓ Meubles à acheter (De fait, ils doivent faire des économies à faire durant leur séjour);
- Ouverture des compteurs eau, gaz et électricité: charges supplémentaires à leur sortie.

Accompagnement aux soins

Les trajectoires de vie qu'ont connu les personnes que nous accueillons peuvent, parfois, être à l'origine de difficultés dans le domaine affectif (tel que le manque de confiance en soi, la dévalorisation, la dépendance affective, le besoin de liens privilégiés et sécurisants, la difficulté à prendre soin de soi et/ou de ses enfants, etc.), ou encore de difficultés d'organisation (réfléchir, se concentrer, prévoir, etc.). La violence subie provoque comme un arrêt du temps, avec des questions qui tournent en rond et empêchent d'avancer, de passer à autre chose. Ces difficultés peuvent compliquer l'accompagnement proposé par les travailleurs sociaux et le travail d'insertion.

Pour aider les personnes que nous accueillons à trouver les réponses à leurs questions, et ainsi favoriser les projets d'insertion sociale et professionnelle, le C.H.R.S. THUILLIER, outre un accompagnement socio-éducatif individualisé, propose le soutien de psychologues auprès de partenaires extérieurs (CMP, psychologues, etc.), que les personnes accueillies sont invitées à rencontrer.

Il appartient ensuite à chacune des personnes d'engager ou non une réflexion personnelle avec la psychologue. C'est la personne qui choisit, d'une séance à l'autre, la fréquence des rencontres en fonction de ses besoins et disponibilités, ce sur quoi elle souhaite réfléchir, étant libre de reprendre ou non un rendez-vous.

Nos partenaires tenues au secret professionnel, nous font uniquement part des éléments d'observation pertinents, apportant un éclairage et une compréhension sur des attitudes, des positions, des craintes ponctuelles ou persistantes, qui nous aideront dans l'accompagnement. Réciproquement, ils recueillent des éléments d'information auprès de l'équipe, qui aideront le travail psychologique fait avec la personne. Ces échanges se font en transparence avec les personnes concernées, qui peuvent accéder aux éléments de réflexion et d'observation.

En outre, le soutien psychologique contribue à atténuer les petits problèmes de santé (moins de stress engendre moins de douleurs corporelles, de tensions, etc.) et les troubles du sommeil, grâce à l'apaisement psychique qu'il apporte. Ainsi aidées à quitter une position passive (face à certaines personnes, ou à certaines situations, etc.), qui les empêche d'agir dans leur propre intérêt, les personnes peuvent redevenir actrices de leur vie, se redessiner un avenir, être (de nouveau) capables de faire des choix en fonction de ce qu'elles veulent, pour être prêtes à se donner les moyens d'atteindre leurs objectifs.

Nous favorisons également l'accès aux soins des personnes que nous accueillons en lien avec les partenaires et organismes du territoire notamment par :

- ✓ Le soutien dans les démarches de diagnostics et de soins
- ✓ Les bilans de santé : intervention collective de la C.P.A.M. Ce travail de partenariat s'est développé pour la sensibilisation à l'éducation à la Santé. Nous souhaitons poursuivre et renforcer ce partenariat.
- ✓ Les suivis spécialisés sur les conduites addictives : Les personnes que nous accueillons sont victimes du tabac, de l'alcool ou autres drogues et depuis cette année d'addiction aux jeux. Nous jouons un rôle majeur an tant que professionnels de premier recours dans le repérage et l'ac-

compagnement vers des dispositifs de soins en addictologie. Nous devons informer, accompagner et/ou orienter ceux qui ont besoin ou qui les souhaitent vers un changement de leurs comportements de consommation. Nous essayons au mieux d'adapter le parcours que nous leur proposons en fonction de leurs besoins et en les associant pour construire avec eux ce long chemin vers le soin.

Accompagnement à la parentalité et au maintien des liens familiaux :

Nous avons poursuivi notre accompagnement à la parentalité en insistant sur un accompagnement proche de chaque parent fondé sur le principe de libre adhésion en leur proposant un lieu dédié et surtout prendre le temps de construire une relation de confiance et ne pas être dans le jugement.

Nous soutenons les parents dans leur rôle éducatif sans se SUBSTITUER à eux.

L'objectif est de les aider à prendre conscience de leur responsabilité en s'appuyant sur leurs compétences : rendre les parents ACTEURS.

Nous sommes de plus en plus reconnus par nos partenaires, notamment L'A.S.E: nous devenons de réels référents dans les visites médiatisées. Ils ne sont plus seul à porter leur regard.

Le message reste à porter auprès de nos autres partenaires de la petite enfance mais aussi des magistrats : en effet, nous accueillons des pères sortant de prison et nous les aidons à reprendre confiance en eux et surtout nous leur permettons d'obtenir des droits de visites et/ou d'hébergement et nous les soutenons dans leur rôle de père.

Accompagnement des personnes sortant de prison :

Les femmes incarcérées sont minoritaires, moins de 4% de la population carcérale, elles sont souvent marginalisées. Moins préparées à la sortie. Nous proposons un accompagnement pour ces femmes sortant de prison.

Un accompagnement que nous démarrons en amont de la sortie afin de mieux les préparer. Les rencontrer nous permet de leur présenter nos missions et établir un premier lien.

Cette première prise de contact est essentielle. Elle permet à la personne incarcérée de se projeter davantage, d'échanger sur son projet et nous pouvons entreprendre rapidement des démarches avant la sortie.

Nous accueillons des femmes sous différents régimes :

- ✓ Mise en liberté
- ✓ Libération conditionnelle
- ✓ Aménagements de peine (placement sous surveillance électronique).

Nous envisageons d'effectuer des permanences au sein de l'institution judiciaire (Beauvais-Bapaume-Liancourt). Cette permanence nous permettrait d'assurer un véritable accompagnement des personnes sortant de prison : favoriser le travail « dedans-dehors ». Nous avons donc fait le choix de renforcer nos liens avec les différents acteurs de la justice, les services pénitentiaires d'insertion

et de probation afin d'agrandir notre champ de connaissance. Les liens étroits que nous avons tissés nous ont permis d'avoir une connaissance réciproque qui va nous permettre désormais ensemble de mieux répondre aux besoins de ces femmes.

En parallèle, nous continuons d'accueillir des hommes dont le lien avec leurs enfants a été sérieusement éprouvé durant leur incarcération. Nos compétences en matière d'accompagnement à la parentalité leur permettent de rapidement reprendre confiance et de renouer un contact, voire d'accueillir leurs enfants.

Accompagnement des femmes victimes :

Le nombre de femmes se déclarent victimes augmente et nombreuses sont celles qui sont victimes de violences conjugales. Nous garantissons un accès à l'hébergement dédié et adapté à ces femmes et nous nous impliquons pleinement dans les réponses et aides à leur apporter.

Subir des violences au sein de sa famille entraîne généralement la perte de l'estime de soi ainsi qu'un sentiment d'isolement. Ce qui rend d'autant plus difficile la dénonciation des violences subies. Le départ du domicile se fait souvent dans l'urgence. Quel que soit le type de violences, nous aidons ces femmes à se reconstruire. Au moment de leur arrivée au C.H.R.S THUILLIER elles sont désorientées et demandent en premier lieu du temps pour se poser avant de commencer la construction de leur nouveau projet de vie.

3. Nos actions en images:



Entretien personne accueillie avec son référent



Atelier « gérer son budget »





Atelier «Plantons et récoltons nos fruits et légumes »



Moment de détente dans la salle de réception



Atelier « créer sa boîte à pharmacie »



Atelier « soutien à la parentalité »

4. Organigrammes & mouvements du personnel :

Organigramme 1 soit Équivalents Temps Plein: 10,20 ETP.

De janvier à septembre 2019 Responsable de la structure 1 ETP Les travailleurs Entretien et technique Veilleurs et Accueil sociaux 1 agent 2 agents d'accueil 1 agent 2 éducateurs spécialisés 1 conseiller en économie sociale et familliale 2 veilleurs 2 assistants sociaux technique de nuit d'entretien 4 ETP 0,76 ETP 3,07 ETP 1,37 ETP

Organigramme 2 soit Équivalents Temps Plein: 9,50 ETP.

De septembre à décembre 2019 Responsable de la structure 1 ETP Entretien et technique Les travailleurs sociaux Veilleurs et Accueil 1 agent 1 agent 2 agents d'accueil 2 veilleurs de nuit 2 éducateurs spécialisés 2 assistants technique d'entretien 3,13 ETP 4 ETP 1,37 ETP

Le conseiller en économie sociale et familiale a quitté l'établissement. Malgré notre souci de proposer un accompagnement diversifié, cette fonction n'a pas eu l'apport escompté auprès des personnes. Une réflexion nous a conduits à l'embauche pour l'année à venir d'un coordinateur. Ce poste étant nouveau, nous nous sommes donnés la fin de l'année pour établir la fiche de poste.

L'agent d'accueil en parcours Emploi et compétences a été embauché en C.D.I. L'autre agent d'accueil étant depuis l'année dernière en contrat étudiant cela nous amène à ne plus avoir de contrat précaire.

L'ouvrier d'entretien a été embauché en mai, comme cela avait été prévu : en mutualisant ce poste sur les trois établissements d'hébergement amiénois.

Nous avons fidélisé nos bénévoles :

- ✓ Une bénévole donne des cours de français pour des adultes. Elle n'intervient plus en soutien scolaire car la demande est plus importante au niveau des adultes.
- ✓ Une bénévole, accompagnée d'un travailleur social, propose des séances de lecture ouvertes aux parents pour leurs enfants. L'objectif étant de leur montrer l'utilité du livre comme support éducatif et de créer un lien entre mère/ou père et leur(s) enfant(s).
- ✓ Une bénévole diététicienne anime des sessions de 3 ateliers ayant pour finalité la prévention, la sensibilisation et la promotion d'une alimentation équilibrée, diversifiée et accessible : bien se nourrir en respectant son budget.

Nous les avons associés à une réunion de travail sur le bénévolat. Un bilan de fin d'année a été effectué avec chacune d'elle : elles reconduiront leur action en 2020.

Notre objectif est d'augmenter cet accueil de bénévoles notamment sur :

- ✓ Un bénévole en soutien informatique
- ✓ Un bénévole traducteur

En ce sens, nous nous sommes rapprochés de France Bénévolat et avons réactualisé nos fiches de demandes.

5. Nos outils

Faisant suite au colloque de l'année dernière, de nombreuses réflexions ont rappelé le bénéfice des actions collectives.

Malgré l'accent mis sur le projet personnalisé, nous nous devons de penser que les actions individuelles ne sont pas une alternative aux actions collectives. Ces dernières sont bien complémentaires et indissociables.

Nous avons donc souhaité mettre en avant des activités collectives, véritables outils pour développer la relation et le lien de confiance avec les travailleurs sociaux d'une autre manière qu'au travers des accompagnements individuels. Elles permettent aux personnes accueillies de renouer un lien social, de reprendre confiance en elles en prenant place progressivement au sein d'un groupe. Mais surtout d'aborder des thèmes qui ne pourraient l'être avec certaines personnes accueillies dans une relation duale.

De Janvier à juin, la mise en place d'actions collectives a fait partie intégrante de l'action engagée par l'équipe du C.H.R.S. Ces actions ont pour but d'amener les personnes accueillies à faire évoluer le regard qu'elles portent sur elles-mêmes et sur leur environnement. Nous y avons associé différents partenaires :

- ✓ BRUNCH du Monde avec Accueil et Promotion et la Mairie d'Amiens ;
- Participation au Festival International du film d'Amiens dans le cadre du 20° anniversaire des droits de l'enfant;
- ✓ Tournage « mon rêve familier » qui a permis une rediffusion lors du colloque des 50 ans de notre association à Paris ;
- ✓ Participation au Festiv'Elles à l'occasion de la journée de la femme ;
- ✓ Participation à un café citoyen avec pour thème : « prisons ouvertes, un modèle à étudier » ;
- ✓ Montage d'un spectacle dans nos murs avec la Compagnie des Gosses ;
- ✓ Ateliers budgets;
- ✓ Ateliers recherche d'un logement.

Nous favorisons aussi les rencontres et les échanges grâce à des soirées conviviales : repas à thèmes autour des différentes nationalités que nous accueillons. Inviter les personnes à ce type d'actions permet pour certains de rompre avec leurs habitudes et préjugés mais aussi favorise leur développement personnel indispensable pour se mobiliser et construire leur projet d'insertion : fêter un départ en parlant du parcours de la personne peut donner des envies : pourquoi pas moi ?

Un constat cependant : l'adhésion et la participation des personnes que nous accueillons n'étaient pas régulières. Le bilan est très mitigé suivant les ateliers. Il nous faudra revoir nos propositions. Peut-être faudrait-il entendre et partir des centres d'intérêts et des préoccupations de nos bénéficiaires ?

L'équipe a poursuivi sa réflexion lors :

- Des réunions hebdomadaires
- ✓ Des réunions de cadres
- L'analyse des pratiques
- ✓ Les différentes formations : « hébergement social et addiction » « violence et agressivité »
- ✓ La participation à des groupes de travail : « violences faites aux femmes » « jeunes en errance »

6. Moyens financiers

Les charges d'exploitation représentent 869 307€, qui se répartissent entre :

- ✓ Les frais de personnel : 69,9%
- ✓ Les achats/fluides: 8,5%
- ✓ Les locations immobilières et les services extérieurs : 7,3%
- ✓ Les repas : 3,8%
- ✓ Les amortissements : 6,5%
- ✓ les autres charges et taxes : 4,0%

Pour couvrir ces charges, l'Îlot a eu recours à 3 sources de financement :

- ✓ Subventions publiques: 94,4%
- ✓ Participation des personnes : 2,6%
- ✓ Fonds propres, dons, autres produits: 3,1%

LES PERSONNES ACCUEILLIES AU CHRS EN 2019

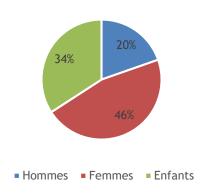
Les statistiques suivantes concernent les personnes relevant du dispositif « CHRS » (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale). Les personnes accueillies dans le cadre de ce dispositif peuvent être des femmes seules, des femmes avec leurs enfants, des hommes avec leurs enfants, et des couples avec et sans leurs enfants.

⇒ Au total, sur l'année 2019, 44 ménages ont été présents au sein du CHRS.

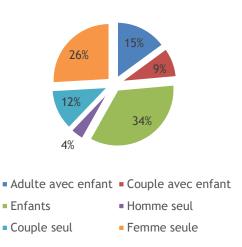
1. Profil

En 2019, 21 nouveaux ménages ont été accueillis au sein du CHRS. Pendant l'année, 23 ménages ont quitté le CHRS, parmi lesquels 5 étaient entrés en 2019

Type population



Situation Familliale



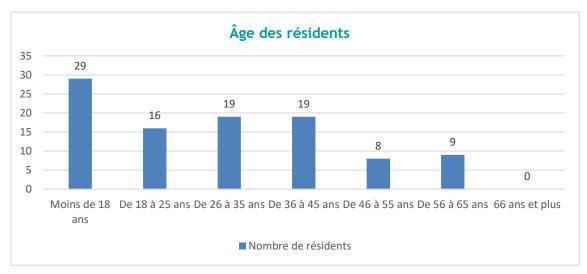
Par rapport aux ménages entrés dans le CHRS l'année dernière :

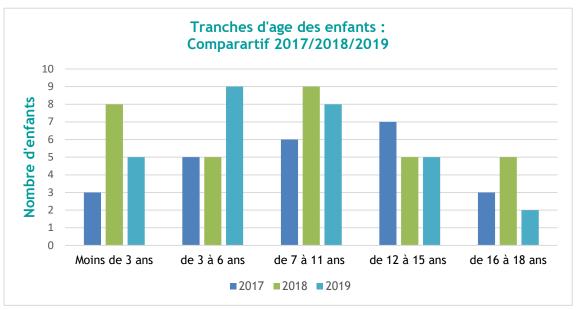
- ✓ L'accueil des couples sans enfant reste identique : 3 en 2017 ; 2 en 2018 ; 2 en 2019 ;
- ✓ Le nombre de ménages avec enfant est toujours en baisse : 13 en 2017 ; 9 en 2018 ; 5 en 2019 ;
- ✓ Le nombre d'adultes seuls a doublé avec une nette augmentation des femmes : 12 en 2017 ; 17 en 2018 ; 34 en 2019.

Nous expliquons cette situation par l'augmentation des orientations de femmes relevant de la stabilisation.

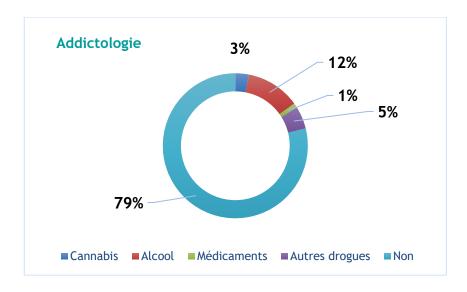
2. Moyenne d'âge

Moyenne d'âge de l'ensemble des personnes accueillies en 2019 : 34 ans. Il était de 34 ans l'année dernière.





3. État de santé



Il nous faut sans cesse solliciter des partenaires pour développer notre réflexion et répondre aux mieux aux différentes pathologies. Deux axes de travail ont été définis :

- ✓ Le premier est de renforcer la dimension accompagnement santé au sein du C.H.R.S. en développant les liens de partenariat : accompagnement des équipes pour développer des projets en lien avec la santé, découverte d'outils spécifiques et animation d'ateliers sur la santé avec les personnes accueillies. Il s'agira également de recenser et de participer aux événements locaux organisés sur les territoires.
- ✓ Le deuxième axe est de poursuivre et diversifier les activités afin de répondre aux souhaits exprimés par les personnes « d'être ensemble, s'ouvrir vers l'extérieur, faire des activités physiques ». Nous organisons déjà des sorties et nous souhaitons mettre en place la pratique d'une activité sportive. Et surtout reprendre notre atelier nutrition avec la diététicienne.

Les perspectives sont de faire le lien entre les différentes actions et de poursuivre leur mise en œuvre.

4. Nationalité

✓ Française : 44 personnes en 2017 - 41 en 2018 - 33 en 2019 ;

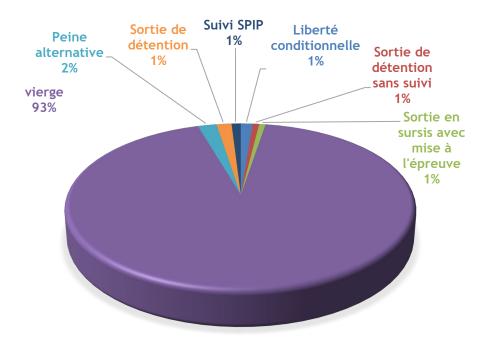
✓ Étrangère : 9 personnes en 2017 - 24 en 2018 - 22 en 2019.

Deux tiers des personnes hébergées sont de nationalité française.

Les personnes d'origine étrangère sont légèrement plus représentées parmi les personnes seules. Cependant, elles sont minoritaires au sein des familles monoparentales. Globalement, nous constatons une augmentation des personnes étrangères accueillies.

Les régularisations administratives prennent beaucoup plus de temps ou sont de courtes durées. Cela amplifie la complexité de l'accompagnement.

5. Situation des personnes au regard de la justice :



Le nombre de personne accueillie en lien avec la justice reste en minorité. Nous avons poursuivi notre approche avec les différents partenaires, notamment les centres de détentions proches d'Amiens : Liancourt/Beauvais/Bapaume.

Ce travail porte ses fruits puisque nous avons entrepris l'écriture d'un projet qui devrait, dans l'année à venir, rassembler l'ensemble de ces centres pénitentiaires.

Nous souhaitons mettre en place des permanences régulières d'information.

TRANCHE DE VIE

« Je suis venue en France le 11 septembre 2013. Je suis arrivée avec ma famille. Nous avons des problèmes en Arménie et avons dû déposer une demande d'Asile en France.

Je suis un peu malade, c'est pour cela que mon mari a demandé le divorce. Nous avons deux enfants. J'ai dormi dehors pendant deux mois car je ne connaissais pas le 115. Parfois, j'allais à la Passerelle durant la journée. Mes passages à la Passerelle ont duré environ deux ans ; j'ai eu des difficultés à comprendre le fonctionnement car je ne parlais pas le Français.

J'ai été hospitalisée car j'allais très mal, ma santé n'allait pas. Je suis restée un mois à l'hôpital. Ensuite, j'ai été prise en charge par le 115. Une amie m'a expliqué le fonctionnement. Toute l'équipe de la Passerelle m'a aidé, conseillé, écouté.

En mai 2018, j'ai été accueillie à l'Îlot Thuillier. Depuis ça va mieux mais je suis très inquiète pour mes papiers. J'aimerais travailler en tant que cuisinière ou même femme de ménage. Je suis dans l'attente. Aidez-moi car mes enfants sont en France et j'aimerais rester avec eux. Je remercie toute l'équipe de Thuillier. »

Joséphine

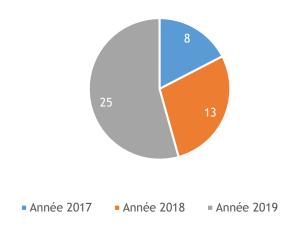
LE PARCOURS DES PERSONNES ACCUEILLIES

1. Admissions

Sauf pour le public justice, toutes les personnes accueillies nous sont adressées par le SI-SIAO. Le nouvel outil mis en place ne nous permet plus autant de souplesse, nous devons donc nous adapter.

Parmi les 86 adultes hébergés en 2019, 27 sont arrivés en 2019.

Comparatif du nombres adultes et enfants 2017/2018/2019



8 adultes arrivés en 2017 :

- √ 1 homme seul
- √ 1 homme avec enfant
- √ 3 femmes seules
- √ 3 femmes avec enfants

13 adultes arrivés en 2018 :

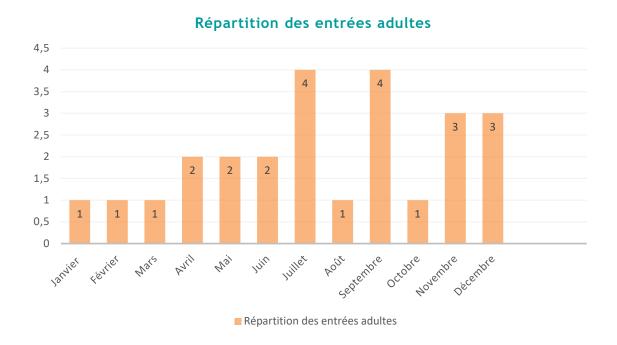
- √ 1 couple avec enfants
- ✓ 2 hommes seuls
- √ 1 homme avec enfants
- √ 5 femmes seules
- √ 3 femmes avec enfants

25 adultes arrivés en 2019

- √ 4 hommes avec enfants
- √ 3 couples avec enfants
- √ 8 femmes seules
- √ 5 femmes avec enfants
- √ 1 couple

Les admissions sont de plus en plus nombreuses et témoignent du turnover de l'établissement. Elles sont également très diversifiées. Mais désormais, les logements sont tous identifiés selon les différents dispositifs.

Les entrées (des adultes) se sont réparties comme suit :



À noter que les entrées ont été beaucoup plus régulières.

2. Emploi

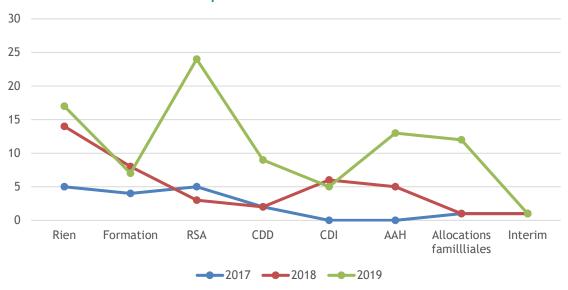
L'accès à l'emploi n'est pas le seul moyen d'accéder à des ressources. Lors de leur admission, nombreux sont ceux qui n'exercent aucune activité professionnelle. Pourtant, beaucoup d'entre eux ont des ressources, principalement issues des droits sociaux. Pour autant, l'emploi reste l'un des objectifs majeurs de l'insertion, notamment au regard de l'accès au logement.

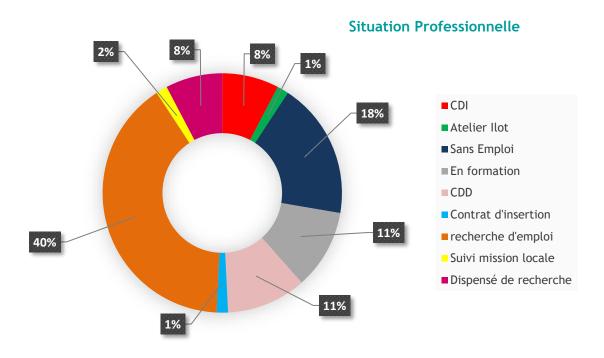
Les personnes que nous accueillons ont majoritairement de l'expérience professionnelle et certaines peuvent justifier de formations adaptées au marché de l'emploi. Cependant être mère isolée avec enfant peut être un frein à l'emploi si le cadre professionnel (distance, horaires...) n'est pas compatible avec les responsabilités familiales. Certaines possibilités d'emploi peuvent échouer de ce seul fait. Compte tenu des impératifs familiaux, la plupart des emplois sont à temps partiel et limités dans la durée.

La part des familles obtenant des ressources est toujours en augmentation. Le nombre de personnes bénéficiant de l'A.A.H est en nette augmentation cette année et reflète l'accueil de pathologies plus psychiques.

Le nombre de personnes en CDD a augmenté également est témoigne du travail accompli autour de la recherche d'emploi.

Ressources/Emplois Comparatif 2017 - 2018 - 2019





Le nombre de personnes sans ressources continue de baisser et nous obtenons une nette augmentation des personnes en recherche d'emploi (40% cette année contre 10% l'année dernière). De même l'année dernière, 56% étaient sans emploi contre 18% cette année.

3. Durée de séjour

La durée moyenne de séjour de toutes les personnes accueillies en 2019 (adultes et enfants) est de 12 mois. Nous noterons que, d'année en année, cette moyenne est en baisse.

4. Ressources/endettements

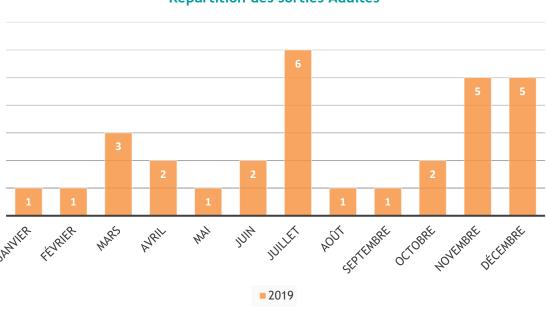
Le taux d'endettement des personnes accueillies en 2019 est plus bas qu'en 2018. De plus, le travail entrepris avec les bénéficiaires a pu leur permettre de rembourser, en partie, leurs dettes.

Toutefois, il est à noter que les personnes peuvent très vite avoir recours à des prêts tant les ressources sont peu élevées. Une vigilance est donc nécessaire pour éviter un nouvel endettement. Un travail important autour du budget est nécessaire, encore faut-il que les personnes accueillies acceptent de nous en donner l'accès.

5. Sorties et motifs de sortie

58 personnes ont quitté l'établissement en 2019.

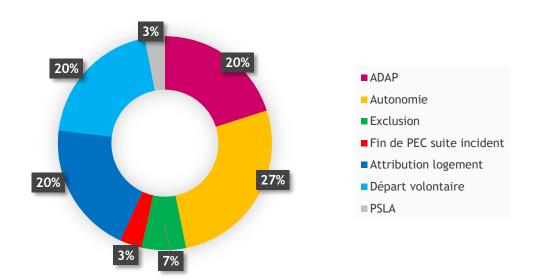
Les sorties des 30 adultes se sont échelonnées ainsi :



Répartition des sorties Adultes

Nous constatons une forte saisonnalité de sorties, avec une augmentation chaque été et en fin d'année.

Motifs de sortie

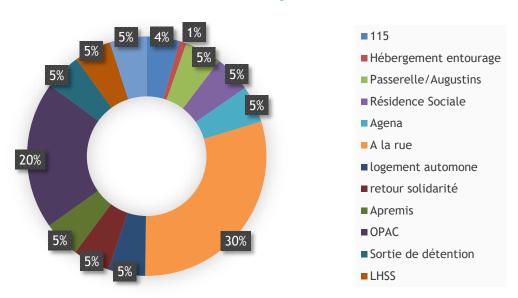


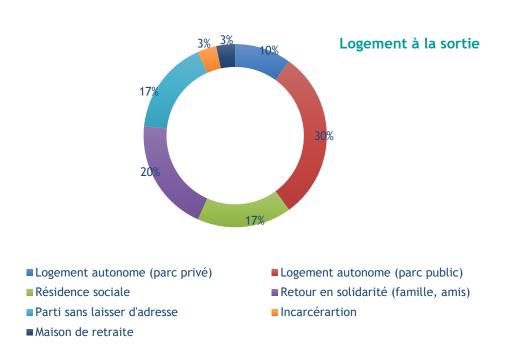
Remarque:

Des exclusions et des fins de PEC en diminution de 17%. Mais une augmentation de 14% des départs volontaires que nous déplorons.

6. Logement:







TRANCHE DE VIE

« Je suis arrivée en hiver, je ne me souviens plus de la date exacte.

Le 115 m'a déposé un soir à THUILLIER car j'avais demandé un hébergement seul. Il faisait nuit, le 115 m'a aidé à avoir un studio.

Aujourd'hui, ça va mieux parce que ce n'est plus comme avant. L'urgence ça ne dure qu'un temps. Il arrive un moment où il faut trouver autre chose. Aujourd'hui j'ai une clé et je ne suis pas obligé d'attendre devant une porte tout le temps.

Voir du monde, les gosses qui jouent, cela me fait penser à mon fils quand il était petit.

Pour l'instant, je suis là et pas de l'autre côté. Je ne suis pas encore prête. J'ai peur de me perdre dans les rues et les bus.

J'ai passé 3 hivers dehors. Aujourd'hui c'est bon. Je ne sais pas comment font les autres car il faut vraiment résister. »

Pierrette

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

1. Actions d'accompagnement

Quelles que soient les situations, le CHRS propose, conformément à la loi du 02/01/2002, l'élaboration d'un projet personnalisé. Celui-ci est construit avec la personne accueillie après une première phase de diagnostic. Le référent co-construit avec la personne accueillie un projet individualisé qui s'inscrit dans un accompagnement socio-éducatif, soutenu par des entretiens réguliers.

En effet, l'objectif du CHRS est la réinsertion sociale, professionnelle, le retour au logement stable, et le rétablissement personnel. La sensibilisation et l'orientation des personnes accueillies dans le réseau local font également partie intégrante de l'action éducative menée au quotidien. Le référent assure ce suivi en partenariat car il n'a pas vocation à se substituer aux différents services de droits communs spécialisés.

Il est néanmoins très présent au quotidien, il fait le lien avec les partenaires et garantit un suivi cohérent dans l'accompagnement. De ce fait, certains accompagnements sont réalisés par le référent, d'autres sont coordonnés avec des partenaires qui prennent le relai. Ce lien d'accompagnement vient favoriser l'individualisation des réponses adaptées aux besoins de chaque personne accueillie. Le référent du CHRS assure ainsi un rôle de pivot pour garantir au mieux la prise en charge globale d'insertion des personnes tout en favorisant leur autonomie.

En amont de la signature du contrat de séjour, des objectifs sont définis en lien avec la personne accueillie. Cette démarche permet de préciser les projets, de valider les démarches à faire en autonomie et celles qui seront accompagnées par le référent. Ces objectifs font l'objet de bilans intermédiaires qui viennent réajuster les axes de l'accompagnement.

L'accompagnement porte sur :

- ✓ Des aides aux démarches administratives Il s'agit principalement de faciliter l'accès aux droits et aux soins. Pour certaines situations cela peut être également de la médiation pour permettre de sortir d'impasses freinant l'insertion ;
- ✓ Des aides éducatives : Le sens de ces aides porte sur l'appropriation par la personne accueillie de son nouvel environnement. Il s'agit « d'apprendre » un nouveau lieu et redécouvrir sa capacité à s'insérer et à assumer sa responsabilité. Le contexte familial fait que ce sont majoritairement des responsabilités de parents qui sont soutenues ;
- ✓ Accompagnements à la vie quotidienne : ces accompagnements facilitent la construction des repères fondamentaux et du lien de confiance.

Le référent :

Il se fonde sur le principe d'un travailleur social (assistante sociale ou éducateurs) référent par personne ou couple, désigné le jour de la visite de pré-admission.

Cette année, nous avons personnalisé les différents accompagnements selon les dispositifs, notamment sur le dispositif URGENCE :

La réactivité du SIAO urgence permet de réduire les temps de vacance des places libérées. La durée moyenne des séjours est sensiblement la même que l'année dernière : ces accompagnements correspondent à des suivis nécessitant la régularisation du droit au séjour sur le territoire français.

Les personnes accueillies sur le dispositif d'urgence peuvent bénéficier des actions d'insertion du CHRS. Cela permet de stabiliser rapidement les situations et favorise des démarches d'insertion immédiates. Cependant, certaines situations administratives au regard du droit au séjour mettent les personnes accueillies concernées dans une situation d'attente. Nous sommes aussi amenés à accueillir des personnes en demande d'asile ou reconnues réfugiées qui n'ont pas pu bénéficier des aides spécifiques à leur situation.

- ✓ Aides aux démarches administratives, c'est l'accès aux droits qui domine ;
- ✓ Accompagnements santé : les femmes que nous accueillons dans ce dispositif arrivent généralement en grande précarité. L'aide aux soins fait partie des premières aides apportées.
- ✓ Actions pour l'insertion professionnelle. Même si le temps de la prise en charge est plus court, nous sommes à même de proposer un accompagnement vers l'insertion professionnelle de par notre partenariat avec pôle emploi.
- Réorientation vers une autre structure, un autre dispositif en présentant le dossier au SI SIAO.

2. Des familles qui se reconstruisent :

Solliciter un hébergement en CHRS devient un acte de résilience, porteur et salutaire qui, à lui seul, enclenche le processus de réinsertion. Dans cette démarche, les futures personnes accueillies ont souvent déjà été accompagnées et soutenues C'est pourquoi nous proposons à la personne de contacter ces partenaires. Cela facilite la compréhension de l'histoire et le relai des démarches déjà engagées.

Au moment de l'admission les familles sont désorientées et demandent en premier lieu, du temps pour se poser avant de commencer la construction de leur nouveau projet de vie. Durant cette période d'arrivée, un point est fait sur le dossier administratif mais également juridique et pénale afin d'entamer ou de consolider la protection nécessaire aux familles. Il y a lieu de les accompagner physiquement et pour certaines situations de faire de la médiation avec les administrations. Porter plainte, se rendre à une confrontation, demander au juge de statuer sur la garde des enfants, etc. De nombreuses étapes difficiles à franchir avant de pouvoir structurer la nouvelle cellule familiale.

3. Le projet de l'établissement

Un travail de remise à jour a été entrepris par l'équipe socioéducative en juillet dernier. Compte tenu de l'évolution de l'hébergement au sein du CHRS en 2019 (augmentation des places d'urgence/fin de l'accompagnement du dispositif de l'accueil temporaire et restructuration des appartements par dispositifs), cette remise à jour est déjà obsolète.

Nous allons donc entreprendre un grand chantier, non pas de remise à jour, mais de réécriture de ce projet.

Ce projet sera réalisé en 4 phases :

- ✓ Les caractéristiques et les besoins des personnes accueillies ;
- ✓ Déterminer nos missions et valeurs de référence ;
- ✓ Mettre à plat nos prestations, notre organisation et le travail avec nos partenaires ;
- ✓ Sélectionner nos objectifs d'amélioration de nos prestations voir comment nous allons les développer.

Chacune de ces phases va nous permettre de nous interroger. À partir de quoi, nous pourrons passer à l'écriture.

L'année 2020 verra l'achèvement de notre travail autour de notre projet d'établissement avec, en perspective, de nouvelles façons d'intervenir auprès des personnes accueillies

4. Le conseil de Vie Sociale

Comment faire vivre l'esprit et la forme de la loi de 2002-2 sur la participation des usagers? La participation est un enjeu spécifique à chaque établissement. Elle avait essentiellement été abordée par l'animation régulière de réunions souvent axés sur les difficultés de la vie quotidienne ces dernières années.

Cependant, en 2018, nous avons réélu les membres du conseil de la vie sociale. Durant cette année 2018, cette instance avait pu se tenir normalement.

Mais cette année les départs ont rendu difficile la tenue régulière de cette instance surtout au départ du président. Nous avons donc pensé proposer un nouveau mode de représentation institutionnelle lors des réunions mensuelles : un représentant par réunion. Cette proposition nous semble plus adaptée en permettant une représentation des personnes accueillies. Une proposition qui devrait être accueillie avec beaucoup d'attente par les personnes que nous accompagnons.

La représentation des salariés à cette réunion est réelle et efficace, d'autant plus que c'est toujours la même salariée qui participe à ce conseil, du fait de l'horaire des séances.

Rôle représentant :

- ✓ Être porte-parole des attentes et des besoins des personnes accueillies dans leur vie quotidienne
 au CHRS: conditions matérielles (chambres, lieux collectifs, etc.), activités et ateliers, situation
 des enfants, hygiène et sécurité dans les lieux, comment mieux vivre ensemble et éviter les
 problèmes relationnels, objectifs et priorités des accompagnements, visites, horaires de sorties,
 etc.;
- ✓ Donner un avis sur le fonctionnement et l'organisation générale du CHRS ;
- ✓ Le représentant est responsable de la préparation des réunions et de la consultation des personnes accueillies avant les réunions ;
- ✓ Des points de réflexion peuvent être proposés par le responsable et/ou l'équipe ;
- ✓ Le rôle du représentant n'est pas de représenter individuellement les personnes accueillies dans le suivi de leur contrat de séjour mais de les représenter collectivement. Il nous faudra le rappeler régulièrement.

Plusieurs thématiques prioritaires ont été abordées lors des réunions collectives, notamment sur l'importance de l'accompagnement de la sortie du CHRS et du relogement, sur l'obligation et la signification de la participation financière demandée aux personnes accueillies. Une réunion a donc lieu chaque mois entre toutes les personnes accueillies, la salariée et la responsable sur les questions et demandes des personnes accueillies. Une démarche qui accroît l'exigence de qualité pour l'équipe du CHRS mais qui a aussi pour objectif de responsabiliser les personnes accueillies sur nos/leurs objectifs.

Nous devrions l'année prochaine proposer ce fonctionnement ou voir si nous revenons à élire des représentants du conseil de la vie sociale.

Le constat des participations aux réunions est positif et nous espérons que les personnes accueillies continueront à se saisir de cet espace de dialogue et de représentation.

La prochaine étape doit nous conduire à l'avis sur la rédaction du projet d'établissement par les personnes accueillies.

5. Le partenariat

Nous sommes face à la nécessité de travailler avec d'autres services. En effet, cette mutualisation des moyens et le lien entre les différents intervenants nous permettent de répondre le plus efficacement.

Santé:

- ✓ Centre Médico-Psychologique Delpech;
- ✓ MDSI / PMI rue Riolan;
- ✓ Le CSAPA de l'association Le Mail;
- ✓ SOMEDE : une antenne médicale où sont dispensés des soins gratuits ;
- ✓ Équipe mobile psychiatrique de prévention et d'accès aux soins (EMPASS).

Accompagnement social:

- ✓ Croix Rouge;
- ✓ Secours catholique Caritas France;
- ✓ Banque Alimentaire;
- ✓ Restaurants du Cœur ;
- ✓ Union Départementale d'Accueil et d'Urgence Sociale (UDAUS).

Accompagnement administratif:

- ✓ Centre d'information des droits des femmes (CIDFF);
- ✓ Caisse d'allocations familiales (CAF);
- ✓ Préfecture :
- ✓ Mairie de guartier et Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) d'Amiens ;
- ✓ Conseil Général de la Somme ;
- ✓ Union départementale des associations familiales (UDAF);
- ✓ Association Yves Lefèvre ;

Accès à l'emploi:

- ✓ Pôle Emploi et Mission locale ;
- ✓ Plusieurs centres de formation et entreprises d'insertion : O'Zange, Retravailler Picardie, AFPA, AREAF, Somme Travail Intérim, UFCV, Amiens Avenir Jeunes, GRETA, IREAM, etc.

Services pénitenciers :

- ✓ SPIP:
- ✓ Centre pénitenciers de : Beauvais ; Bapaume ; Liancourt.

6. Évaluation interne

Nous avons pu poursuivre les objectifs fixés dans le cadre de l'évaluation interne. Un contrôle de la DDCS a eu lieu. Conscients que nous devons encore améliorer l'accueil des personnes, nous savons que nous devons continuer d'écourter le temps d'accueil et de diversifier les orientations dans divers parcs de logements tant publics que privés.

Les recommandations de ce contrôle devraient nous permettre de nous réajuster et nous aidera dans les directions à prendre dans notre projet d'établissement.

7. Amélioration qualité

Les projets à court terme que nous nous étions fixés ont pu se poursuivre :

- ✓ Le questionnaire de satisfaction auprès des personnes accueillies a été réutilisé (voir annexe 2) L'analyse démontre que nous devons accentuer notre réflexion sur l'information aux personnes accueillies.
- ✓ Nous avons continué de persévérer dans l'accueil de séjour les plus cours possibles ;
- ✓ Il conviendra en 2020, de continuer à asseoir et développer les actions collectives. D'autant que ceci est un souhait des femmes accueillies ;
- ✓ L'équipe du C.H.R.S. poursuivra cette dynamique en 2020 en continuant de construire et structurer les activités collectives proposées à partir des problèmes identifiés des personnes que nous accueillons ;
- ✓ Afin que ces actions ne restent pas isolées et ponctuelles, elles devront s'inscrire dans le projet d'établissement qui doit être réalisé en 2020.
- ✓ Le partenariat avec Pôle emploi n'est pas encore assez consolidé et nous devons surtout obtenir un partenariat avec les bailleurs sociaux.

Les projets à long terme sont toujours d'actualité et doivent se concrétiser dans l'année 2020 :

- ✓ Mettre en place des permanences dans les centres de détention accueillant des femmes ;
- ✓ La mise en place d'un service de suite

PERSPECTIVES 2020

Nous abordons l'année 2020 avec plusieurs axes de travail et projets importants :

- Améliorer le suivi des recours DALO : nous souhaitons que le droit DALO puisse continuer à être un recours pour la sortie d'hébergement du CHRS et nous nous attacherons à motiver plus précisément ces demandes pour que le DALO soit mobilisé à bon escient.
- ✓ Terminer la mise à jour du projet d'établissement : celle-ci a été engagée en 2019 par un travail de réflexion collectif de l'équipe, démarche participative essentielle pour un projet bien construit. Nous terminerons ce travail en utilisant les propositions issues du contrôle de la D.D.C.S.
- Continuer à proposer des ateliers collectifs répondant aux problématiques des personnes accueillies et en tenant compte de leurs attentes: les idées sont nombreuses, recherche au logement, accompagnement budgétaire, groupes de parole, nutrition, bien être et socio-esthétique, citoyenneté, accès aux droits et vivre ensemble, etc. Il nous faudra faire des choix tout en essayant de disposer, le plus possible, de bénévoles pour nous aider dans la qualité de ces ateliers.
- Maintenir une stabilité de l'équipe : attacher une grande importance à maintenir un niveau de qualification adapté pour enrichir les échanges et pour un vrai accompagnement collectif des personnes accueillies

CONCLUSION

2019 aura été une année d'initiatives, d'essais, d'erreurs, et de tâtonnements.

À ce titre, cela fut une année de belles réussites et de grands bonheurs! Des personnes accompagnées heureuses, mais aussi (et surtout) épanouies de par l'obtention d'un logement, d'un travail, ou grâce à leur participation à un projet tel que l'anniversaire de l'Îlot et le colloque organisé à cette occasion.

Ce pourquoi, finalement, nous nous sommes engagés dans le social : le brassage, le tricotage, les visages d'ici et d'ailleurs, les découvertes, les joies, les déceptions, les peurs, les interactions, les connexions, les articulations... Que ce soit sur le territoire, avec les partenaires, dans les réseaux, ou avec les personnes que nous soutenons pour former un collectif.

Dans tout ce mouvement, l'harmonie n'est pas toujours de mise : télescopages, oppositions, contradictions, tensions... Mais aussi : réussites, découvertes, apprentissages, libertés, expérimentations, nouveautés... Les dysfonctionnements sont donc normaux dans une organisation comme la nôtre.

Face à tout cela, nous maintenons le cap malgré nos difficultés et quelques fois le sentiment d'impuissance et de solitude qui peut habiter une responsable d'établissement. Car dans le fond, le véritable ennemi, c'est l'injustice, la précarité et l'exclusion. Et face à cela, nous avons un seul devoir, celui de tenir!

Notre offre d'intervention se développe autour de la reconnaissance des personnes accompagnées en tant que sujet ayant une responsabilité capable et non coupable. Ainsi, l'ensemble des actions menées tend désormais à se mettre en œuvre à partir des compétences des personnes à soutenir.

Pour se faire, des espaces de participation et d'implication collective se sont ouverts au sein du C.H.R.S THUILLIER favorisant ainsi l'expression des personnes accueillies aux côtés des professionnels. Le partage d'expertise se réalise sous forme de projets divers.

Le chantier reste ouvert et l'expérimentation continue...

Responsable d'Etablissement Sylvie STEFANSKI

ANNEXE 1: PLAN D'AMÉLIORATION QUALITÉ

	Plan d'améliorat	ion de la qualité 2014 -2019 - ILOT	Etablissement :				
					2017	2018	20
AXES	Objectifs	Actions	Résultat	Référent			
1-Harmoniser les pratiques		1-1-1 décrire le processus		NP			
professionnelles pour améliorer	1-1 formaliser une procédure	1-1-2 mettre à jour les états des lieux et les grilles d'entretien	avoir un même outil	NP			
amenorer 'accompagnement de l'usager	d'accueil	1-1-3 écrire la procédure	parler le même langage, cohérence de travail	NP			
					J		
	1-2 formaliser une procédure de sortie	1-2-1 décrire le processus		SL			
		1-2-2 Mise à jour des outils		SL			
		1-2-3 Prévoir l'accompagnement après le départ	cohérence de travail	SL			
		1-2-4 Ecrire la procédure de sortie et d'exclusion	cohérence de travail	SL			
	1-3 mise en forme du PPI	1-3-1 Recueil des données quant aux obligations légales		CD			
		1-3-2 créer le document unique		CD			
2 - Prioriser	2 - 1 prioriser sur les places	2-1-1 identifier les besoins du territoire					
'accueil du public justice	de stabilisation	2-1-2 réserver un quota pour le public justice	pouvoir répondre à une demande	SS			
justice		2-1-3 Poursuivre le partenariat avec le SPIP	être connu et reconnu	SS			
		2-1-1 identifier les besoins du territoire pour le public justice		CD			
	2 - 2 prioriser sur le CHRS	2-1-2 Améliorer la transversalité Stab/CHRS		CD			
		2-1-3 améliorer la visibilité de nos actions quant au public justice		CD			
							<u> </u>
- Réécriture du projet	3 - 1 Meilleure articulation	Nous connaissons notre future capacité d'accueil, mais					
d'établissement en prenant en compte les	Projet d'Etablissement /	d'Etablissement / en attente des travaux de remise aux normes Réécriture du PE		SS			ļ
ouvelles orientations	Projet Associatif	de l'établissement					
		De quels locaux disposerons-nous au final					<u> </u>
		actions en cours actions terminées	actions non démarrées				
		<u> </u>					

ANNEXE 2: ENQUETE DE SATISFACTION

POUR NOUS AIDER, DONNEZ NOUS VOTRE AVIS Merci du temps que vous consacrez à répondre à ce questionnaire. Votre avis est anonyme, vous n'avez pas besoin de donner votre nom. À quoi sert ce questionnaire? Ce questionnaire permet d'évaluer et de comprendre certains aspects de votre accueil et séjour au sein de notre établissement. Il permet de réfléchir ensemble sur la bien-traitance et les pistes d'amélioration. **VOTRE PROFIL** DE QUEL TYPE D'HÉBERGEMENT BÉNÉFICIEZ-VOUS? C.H.R.S Urgence 115 ☐ ALT ☐ Urgence pérenne Stabilisation ☐ Une femme seule ☐ Un couple seul ☐ Un couple avec enfants ☐ Un homme avec enfants ☐ Une femme avec enfants 11111 QUELLE EST VOTRE TRANCHE D'ÂGE? ☐ 18-25 ans ☐ 26-35 ans ☐ 36-45 ans ☐ 48-55 ans ☐ 56-65 ans ☐ 66 ans et plus LA STRUCTURE JE ME SENS EN SÉCURITÉ DANS MON LOGEMENT? Pas d'accord Plutôt d'accord D'accord

L'HÉBERGEMENT EST CONFORTABLE?

Pas d'accord Plutôt d'accord D'accord

	LE CADRE DE VIE EST AGRÉABLE?						
	Pas d'accord	Plutôt d'accord D'accord					
LE CADRE DE VIE EST ADAPTÉ À VOTRE SITUATION?							
	Pas d'accord	Plutôt d'accord D'accord					
LE CADRE DE VIE EST SÉCURISANT?							
	LE CADRE DE VIE E						
	Pas d'accord	Plutôt d'accord D'accord					
	LE RÈGLEMENT DE LA STRUCTURE EST CLAIR?						
	Pas d'accord	☐ Plutôt d'accord ☐ D'accord					
	_						
		LES TRAVAILLEURS SOCIAUX					
	LES INFORMATIONS	DE MON RÉFÉRENT SOCIAL SONT CLAIRES?					
	☐ Pas d'accord	☐ Plutôt d'accord ☐ D'accord					
ELLES ME PERMETTENT D'EFFECTUER MES DÉMARCHES DE FAÇON EFFICACE?							
	Pas d'accord	☐ Plutôt d'accord ☐ D'accord					
	_						
	JE PEUX SOUVENT	RENCONTRER MON RÉFÉRENT SOCIAL?					
	☐ Pas d'accord	☐ Plutôt d'accord ☐ D'accord					
	JE PEUX RAPIDEME	IT RENCONTRER MON RÉFÉRENT SOCIAL?					
	☐ Pas d'accord	☐ Plutôt d'accord ☐ D'accord					
	_						
	MON RÉFÉRENT SO	CIAL PREND EN COMPTE MES BESOINS?					
	Pas d'accord	☐ Plutôt d'accord ☐ D'accord					
MON RÉFÉRENT SOCIAL PREND EN COMPTE MES CAPACITÉS?							
	☐ Pas d'accord	☐ Plutôt d'accord ☐ D'accord					
	_						
JE SUIS AIDÉ(E) DANS MON QUOTIDIEN (PROPRETÉ LOGEMENT, BUDGET, NOURRITURE)?							
	Pas d'accord	☐ Plutôt d'accord ☐ D'accord					
	MON ACCOMPAGNE	MENT ME SEMBLE ADAPTÉ?					

☐ Pas d'accord ☐ Plutôt d'accord ☐ D'accord

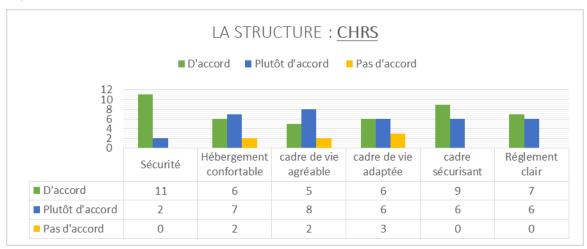
VIE SOCIALE

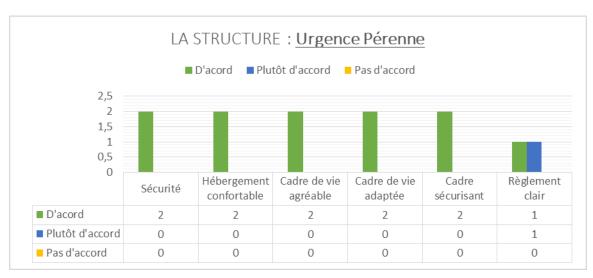


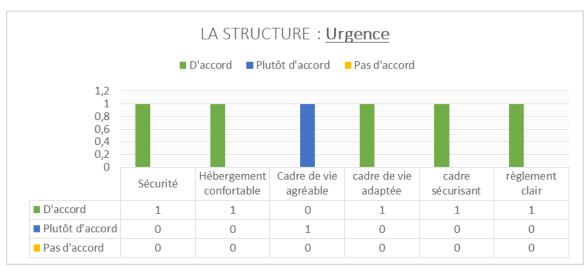
	JE SUIS SATISFAIT(E) DES ACTIVITÉS PROPOSÉES (REPAS, ATELIER, SORTIE, SPORT)?								
		Pas d'accord		Plutôt d'accord		D'accord			
	J'Α	I BESOIN DE PLU	JS D'	INFORMATION SU	R LE (QUARTIE	R (TRANSPORT, COMMERCE, ETC).		
		Pas d'accord		Plutôt d'accord		D'accord			
	JE SOUHAITE QU'IL Y AIT DAVANTAGE D'ACTIVITÉS DE PROPOSER								
		Pas d'accord		Plutôt d'accord		D'accord			
VOTRE PROJET									
Ī									
	MO	N PROJET MET A	ASSE	Z L'ACCENT SUR	MES (CAPACITÉ	S		
		Pas d'accord		Plutôt d'accord		D'accord			
	МО	N PROJET MET	ASSE	Z L'ACCENT SUR	MES (CHANCES	DE RÉUSSIR		
		Pas d'accord		Plutôt d'accord		D'accord			
	MO	N PROJET MET A	ASSE	Z L'ACCENT SUR	MON	INSERTIO	N		
		Pas d'accord		Plutôt d'accord		D'accord			
	MO	N PROJET MET 1	FROF	L'ACCENT SUR N	IES M	ANQUES			
		Pas d'accord		Plutôt d'accord		D'accord			
JE TROUVE QUE LA SORTIE DE L'HÉBERGEMENT N'EST PAS ASSEZ PRÉPARÉE, J'AIMERAIS QUE L'ON M'ACCOMPAGNE ENCORE UNE FOIS PARTI(E)?									
		Oui		Non					
	EN DEHORS DU LOGEMENT, J'AIMERAIS QUE L'ON M'AIDE AUSSI SUR :								
		Le soutien éduca	itif	☐ La gestion d	u budg	get 🗆	L'accès aux soins		
	Pas de souhait particulier								

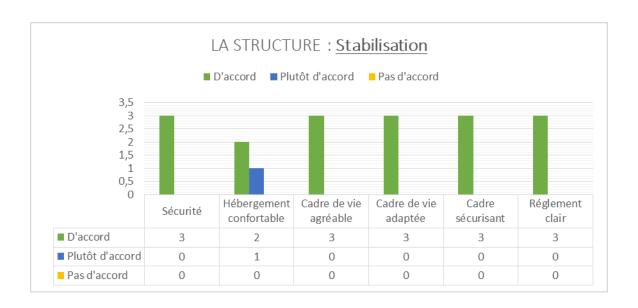
ANNEXE 3 : RESULTATS DE L'ENQUÊTE

A) La structure:

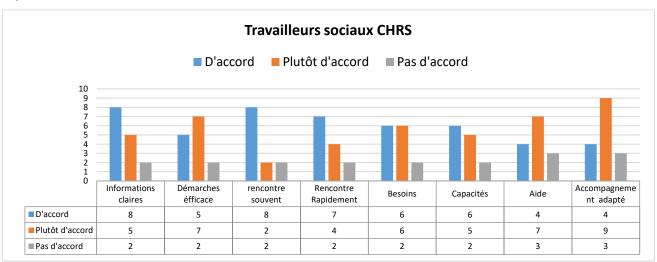


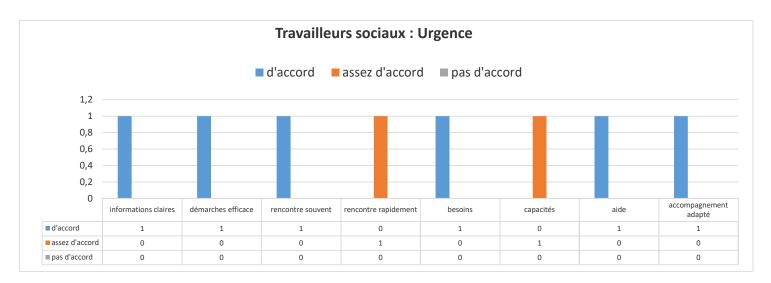


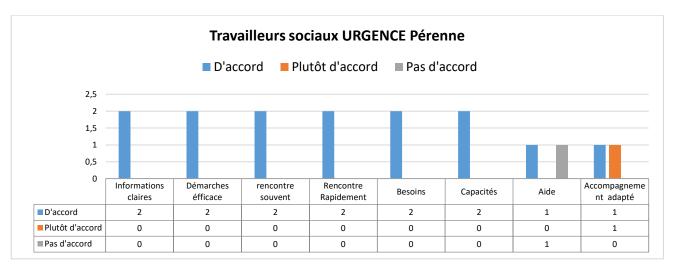


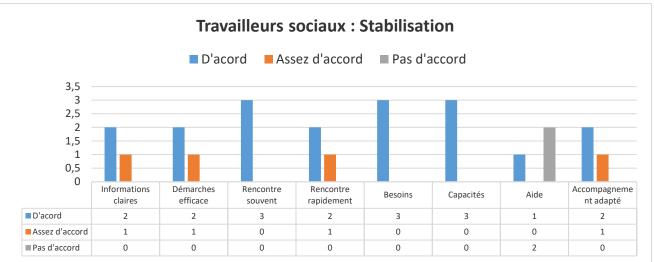


B) Les travailleurs sociaux :

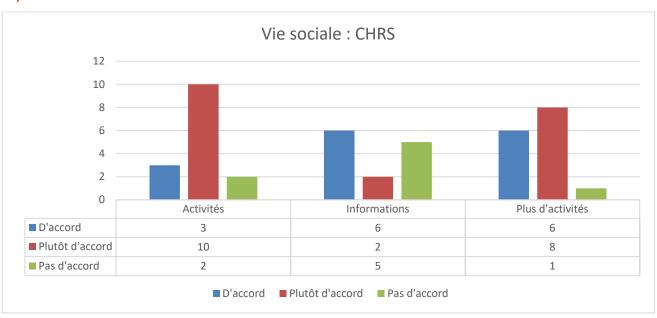


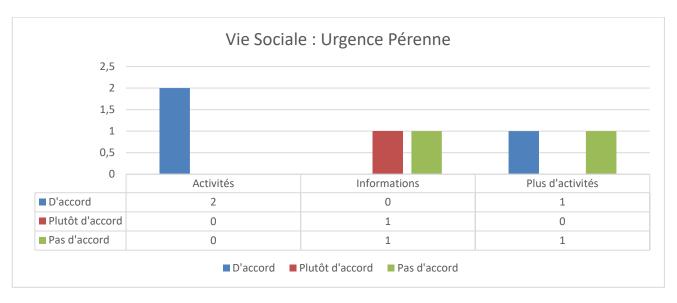


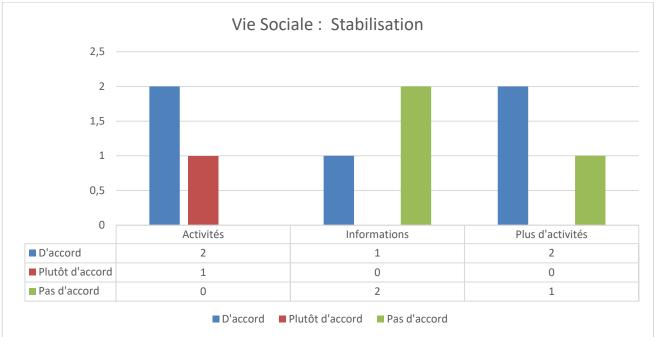




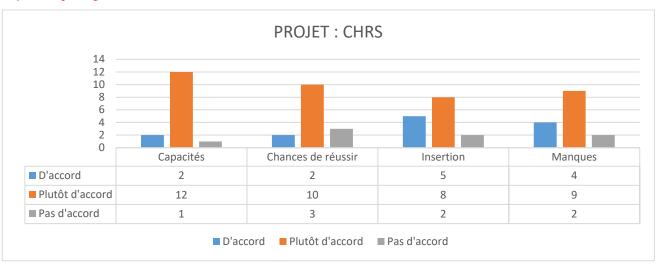
C) La vie sociale:

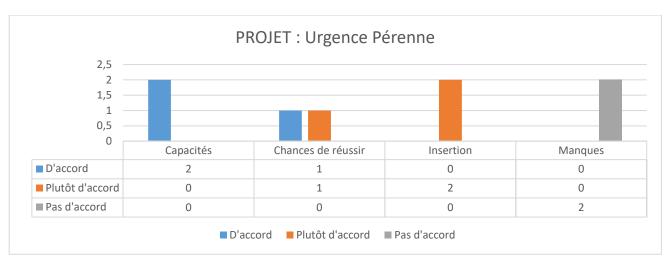


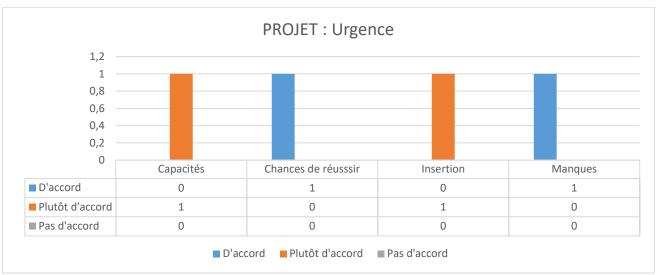


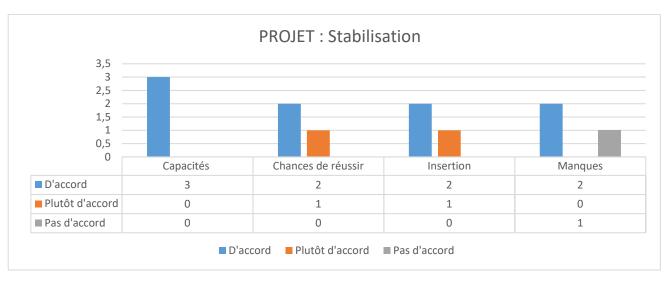


D) Le projet:

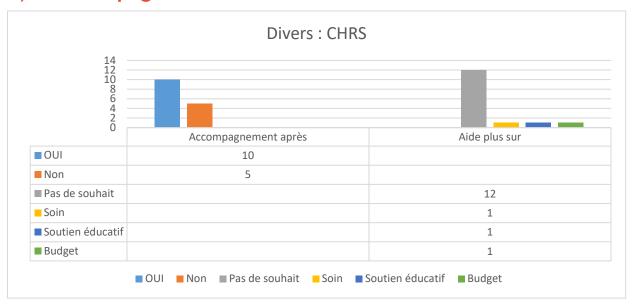


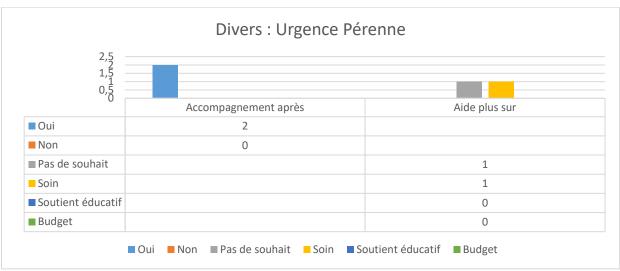






E) L'accompagnement:









CHRS THUILLIER

71 rue Louis Thuillier 80000 Amiens 03.22.95.64.88

thuillier@ilot.asso.fr



