



Association Communautaire d'Action et de Recherches Sociales

RAPPORT D'ACTIVITE

POLE HEBERGEMENT

2022

SOMMAIRE

INTRODUCTION :	3
1- PRESENTATION GENERALE DU POLE HEBERGEMENT :	3
A) MISSION :	5
B) AXES D'INTERVENTIONS	5
C) TAILLE DU POLE	5
D) LOCALISATION	8
2- ACTIVITE DU POLE HEBERGEMENT	9
A) ACTIVITE DES SERVICES	9
B) ACTIVITES DES POSTES	10
C) LES STAGIAIRES	13
D) LES REUNIONS	15
E) LES FORMATIONS REALISEES	16
F) L'ORGANISATION DES LOCAUX DE LA VILLA CAPUCINE	18
3- LES RESULTATS AUTOUR DE QUELQUES CHIFFRES	18
A) TAUX D'OCCUPATION :	18
B) HEBERGEMENT 45 PLACES (INSERTION)	19
C) URGENCE : (FVV10 PLACES-FVV7PLACES-URGENCES 12 PLACES)	20
D) FVV : FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES	22
4- PARTENARIATS :	23
A) DANS LE CADRE DE LA VIE SOCIALE ET DU PARCOURS DES PERSONNES HEBERGEES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
5- BILAN FINANCIER :	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
6- PERSPECTIVES	24
A) RESSOURCES HUMAINES	24
B) LES « INCONTOURNABLES » DE 2023	24
C) LES PROJETS ORGANISATIONNELS	26
D) LA TRAÇABILITE DES ACTIVITES EN LIEN AVEC UNE DEMARCHE QUALITE	26

INTRODUCTION

Le rapport d'activité du Pôle hébergement reprend les données des modes d'accueil en hébergement :

- Collectif : Villa Capucine et colocations
- Individuel : Tremplin

Ce rapport d'activité se fait dans un contexte annuel où le pôle hébergement a fait face à une carence de 6 mois responsable de pôle pour maladie, son remplacement partiel sur la période d'été, puis le recrutement d'une nouvelle responsable en septembre. Durant cette période, le pilotage a été réalisé par l'équipe de Direction.

Cette période exceptionnelle aura une incidence sur le recueil des données et in fine sur la rédaction de ce rapport.

1- PRESENTATION GENERALE DU POLE HEBERGEMENT

L'association A.C.A.R.S. a été créée en 1976, ses statuts ont été modifiés en 1992, 2008, 2012 et 2021. Le siège de l'association est situé 150 rue Antoine Durafour, à Saint Etienne.

Le cadre réglementaire applicable à la structure CHRS est le suivant :

- Les CHRS créés par la loi n° 74-955 du 19 novembre 1974 étendant l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires, sont principalement régis par les lois n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions.
- Le décret 76-526 du 15 juin 1976 portant application des articles 185 et 185-3 du Code de la famille et de l'aide sociale.
- La circulaire 91/19 du 14 mai 1991 relative aux missions des CHRS.
- Le décret 2001-576 du 3 juillet 2001 relatif aux conditions de fonctionnement et de financement des CHRS.
- Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 qui rénove l'action sociale et médico-sociale.
- CASF R. 345-1 et suivants ; art L 111-3-1 ; Art L 311-9 ; Art D 313-19.
- Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles diffusées par l'HAS¹

L'arrêté du 16 octobre 2017, autorise l'ACARS en qualité de centre d'hébergement et de réinsertion sociale et fixe sa capacité d'accueil à 67 places.

Une convention de subvention annuelle, nous permet de mettre à disposition des femmes victimes de violences 7 places d'hébergement d'urgence supplémentaire.

Les places sont donc réparties de la façon suivante :

- **Insertion :**
 - Villa Capucine : 18 places
 - Tremplin : 10 places
 - Coloc 7 : 10 places
 - Coloc 9 : 7 places

¹ consultables sur le site https://www.has-sante.fr/jcms/c_2835658/fr/reperage-et-accompagnement-des-situations-de-ruptures-dans-les-parcours-des-personnes-accueillies-en-centre-d-hebergement-et-de-reinsertion-sociale-chrs#toc_1_2_2

➤ **Urgences :**

- Villa Capucine : 22 places dont :
 - Urgences :12 places
 - FVV² : 10 places

➤ **FVV :**

- Villa Capucine : 7 places

² FVV : Femmes Victimes de Violence

A) MISSIONS

Les CHRS assurent les missions de l'Article L312-1 du CASF partie 8 : « 8° *Les établissements ou services comportant ou non un hébergement, assurant l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse ;* »

Les missions s'inscrivent dans le projet associatif de l'ACARS et se déclinent dans le projet de service du Pôle hébergement.

Le financement du CHRS est issu du programme budgétaire 177 « *hébergement, parcours vers le logement et insertion des personnes vulnérables* ».

B) AXES D'INTERVENTIONS

Les axes d'intervention sont définis dans le cadre du projet associatif, se déclinent au sein du pôle hébergement et s'inscrivent dans une trajectoire de travail de la responsable du pôle afin de sécuriser le parcours des personnes hébergées.

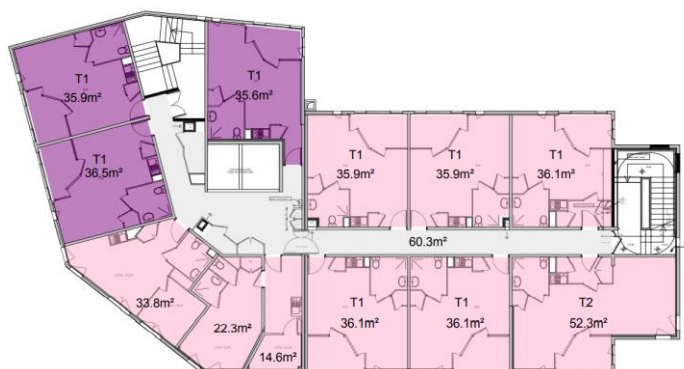
Ils sont les suivants :

- Établir avec la personne accueillie un diagnostic partagé qui permet un travail sur sa situation et le traitement de ses difficultés.
- Placer la personne au sein d'une démarche systémique, unique et singulière qui prend en compte son histoire et son environnement.
- Mettre en place un parcours ciblé dans ses dimensions cliniques, pédagogiques, sociales et administratives, assorti d'objectifs clairs et partagés.
- Globaliser la prise en charge en organisant la complémentarité disciplinaire et la transversalité des parcours.
- Inscrire la prise en charge dans une démarche participative et/ou interactive rendant la personne actrice de son parcours.
- S'assurer de la cohérence et de la pertinence de la prise en charge par des références collectives, partagées et formalisées.
- Formaliser la démarche dans le cadre de procédures internes inscrites dans les projets d'établissement.
- Responsabiliser les intervenants par une définition formelle des rôles et fonctions au plus près des personnes.

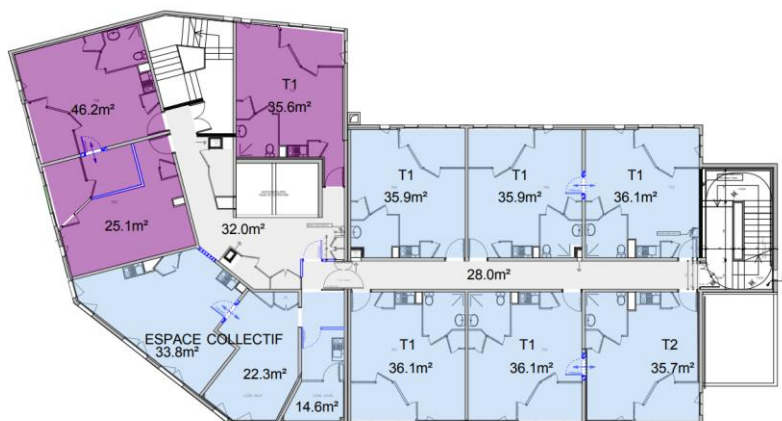
C) TAILLE DU POLE

a) Colocations – Tremplin :

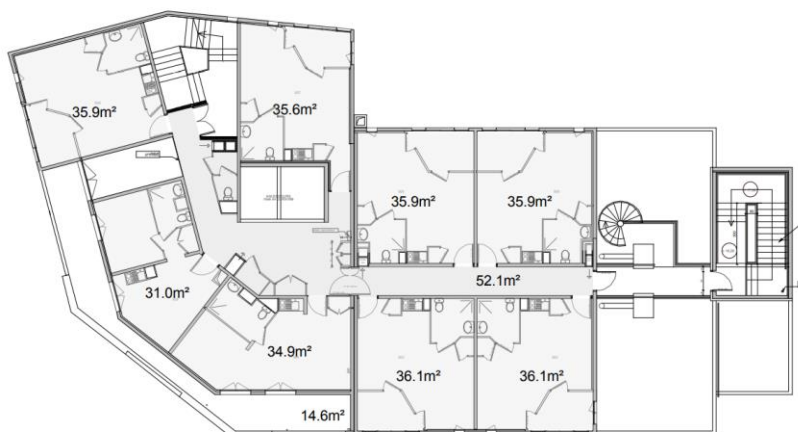
- Le dispositif Tremplin compte 6 logements individuels (en violet) situés au 6^{ème} et 7^{ème} étage de l'immeuble.



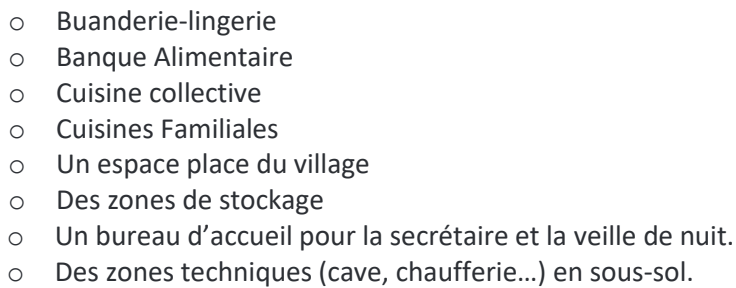
- La colocation 7 (en bleu) regroupe 5 chambres et des espaces collectifs (cuisine et salon).



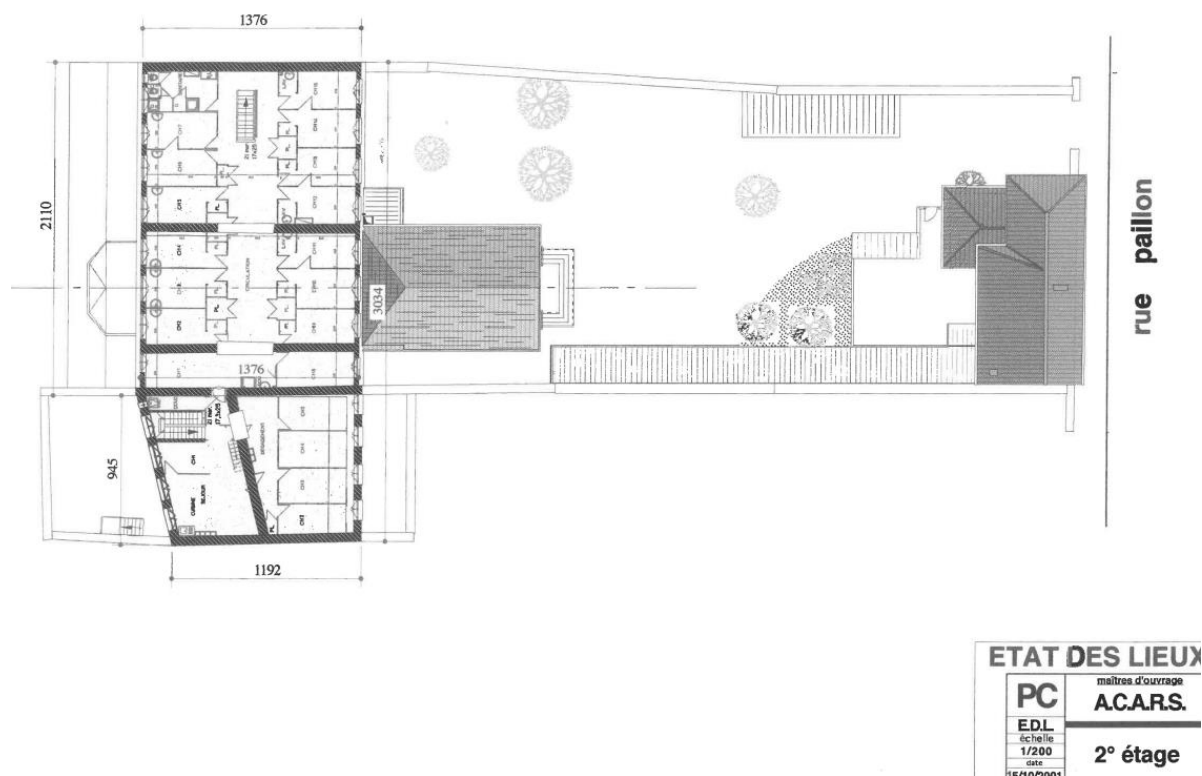
- La colocation 9 (en gris) compte 5 chambres et des espaces collectifs (cuisine et salon).



Au rez de chaussée, sont installés les espaces de vie collectifs de la villa capucine.

[illegible]

Au 2^{ème} étage de la villa capucine, nous avons 15 chambres individuelles avec sanitaires ainsi qu'un bureau dédié à la psychologue et à l'infirmière lors de leurs permanences.

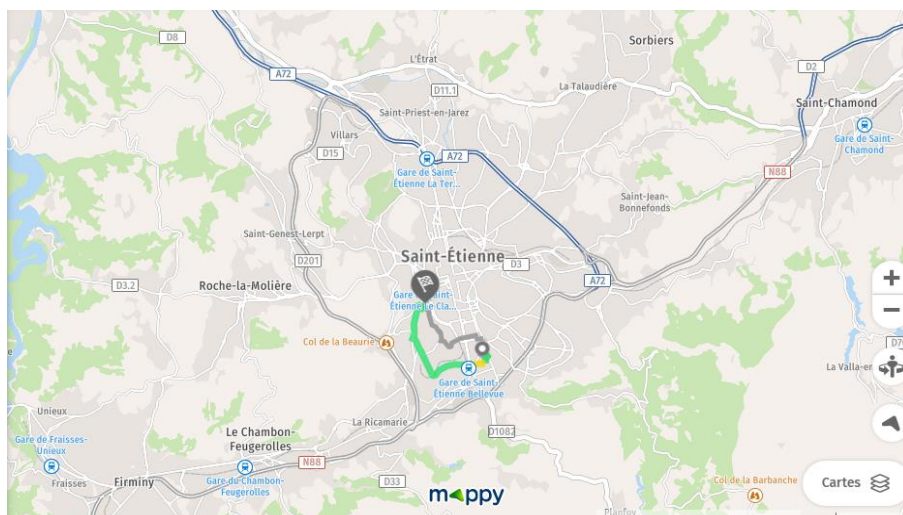


c) Espaces annexes :

- L'espace terrasse regroupe une colocation de 3 chambres.
- Deux studios individuels accès PMR.

D) LOCALISATION

Les services Colocations-Tremplin sont installés dans le même immeuble que le siège de notre association. Quant à la « Villa Capucine », elle est implantée près du centre-ville dans le quartier de Tarentaize, quartier prioritaire de la ville. L'ensemble des services est à proximité du réseau de transports en commun, des commerces et des services de proximité.



Soit une distance de 4km environ entre les 2 sites, ce qui ne nuit pas aux échanges.

2- Activité du pôle Hébergement

A) ACTIVITE DES SERVICES

Jusqu'en septembre 2022, le pôle hébergement s'organise en tenant compte d'un « référentiel » opérationnel travaillé par l'équipe et son responsable.

L'activité est donc décrite selon cette organisation qui reflète les deux-tiers de l'année 2022.

Sur tous les sites du pôle hébergement, l'équipe pluridisciplinaire est constituée de salariés avec :

- Une mission du « quotidien »
- Une « mission référence de parcours ».

Chaque salarié du quotidien ou référent de parcours a également la charge de la « gestion du collectif ». Trois missions donc pour deux corps de professionnels.

Cette approche a été retravaillée à partir de septembre, la notion de « quotidien » et de « référent de parcours » a laissée place à une notion de mission poste par poste.

Lors du dernier trimestre, il a été effectué un travail de rédaction de fiches de poste afin de mettre en adéquation les besoins du service et les missions de chaque salarié. L'appropriation des fiches de poste se fait progressivement.

Mise en place des fiches de postes :

- Maitresses de Maison
- Technicienne de l'intervention Sociale et Familiale (TISF)
- Référente parcours sur la villa Capucine
- Elaboration d'un projet de fiche mission coordinatrice

Ce travail a permis d'identifier plus clairement les missions du matin, de la journée et du soir.

Parallèlement à la rédaction des fiches de poste, l'équipe a travaillé à la formalisation de l'activité et la qualité du service ainsi que sur le dossier unique de l'utilisateur, en :

- Rédigeant de nouvelles procédures :
 - Procédure banque Alimentaire
 - Procédure arrivée départ
- Investissant dans un logiciel de gestion des dossiers des personnes hébergées, qui regroupe :
 - **Le dossier des bénéficiaires** avec une possibilité de suivi sur l'ensemble de ses données administratives mais aussi sur le suivi des démarches et projets mis en place.
 - **Le suivi des participations financières**
 - **Le suivi des actions collectives** : permet d'avoir une vision sur les activités sociales et les projets collectifs du pôle
 - **Le suivi du parc de logements** : permet à l'équipe de maintenance de tracer les actions réalisées, en cours ou à faire.
 - **Des tableaux de bord** : pour le suivi de l'activité.
 - **Des outils collaboratifs** qui permettent de tracer et sécuriser les transmissions quotidiennes, de mettre à disposition des salariés des comptes rendus de réunion, des procédures, des formulaires, d'avoir également un annuaire partagé.
 - **Des ressources externes** : cette fonction permet d'avoir accès à des sites tel que la CAF, Ameli, les impôts...

- Elaborant des fiches projets :
 - Projet horaire crèche avec horaire atypique
 - Projet AISPAS (déployé au sein de l'association)
 - Projet de sensibilisation à l'hygiène intime
- (...) et des fiches sécurité :

Ces fiches ont pour objectif de connaître la composition des produits utilisés dans l'établissement et d'apporter des infos en cas d'accidents ou d'incidents.

- Réorganisant les locaux de la villa Capucine :
 - Aménagement d'un espace dédié à la Banque Alimentaire avec un travail sur l'organisation de la distribution, des locaux (placard épicerie), la gestion du nettoyage...
 - Aménagement d'un espace Puériculture : installation de pédiabains pour bébé ;
 - Aménagement d'un espace dédié aux dispositifs médicaux ;
 - Aménagement d'un espace dédié au stockage du petit mobilier.

Ces aménagements à la villa Capucine ont été précédés d'une campagne de nettoyage, avec évacuation de déchets encombrants, en collaboration avec les chantiers éducatifs du service de prévention spécialisée et le service Hygiène et Propreté de l'Atelier Chantier Insertion de l'association, dans le cadre du nettoyage d'une partie des cuisines familiales.

Le deuxième semestre a été l'occasion de faire un point global sur les besoins en maintenance dans les espaces cuisine et d'organiser un plan prévisionnel de petite maintenance et d'investissements urgents dans les cuisines familiales.

- Préparant les déménagements des dispositifs Colocation et Tremplin :

Dans le cadre de l'ouverture d'un nouveau service de LAM³ au sein de l'association, un projet de réorganisation des logements et des espaces collectifs se met en place et est piloté essentiellement par les membres du siège en collaboration avec la responsable du Pôle Hébergement et la coordinatrice du service.

Ce projet est porteur de travaux et permettra une amélioration des logements et des conditions d'hébergement. Il va impliquer de revoir l'organisation du service car une des colocations va disparaître au profit de studios individuels ce qui aura un impact sur les missions des salariées.

B) PRESENTATION DES POSTES

a) Référents de parcours

Les référentes de parcours sont des professionnelles diplômées du travail social qui accompagnent les personnes hébergées. Le résultat de ces accompagnements vise une sortie du dispositif en totale autonomie ou avec un accompagnement par les partenaires du secteur.

La mission de référent de parcours a été revue dans le cadre d'un travail de rédaction des fiches de poste et fait l'objet d'un suivi de l'activité par la coordinatrice afin d'apporter une aide globale. Cette mission est également suivie par la responsable de pôle dans un objectif de sécurisation des prestations attendues et d'échange individuel avec la salariée.

³ LAM : Lits d'Accueil Médicalisés

La mise en place de ce suivi permet de traiter les points suivants :

- Diagnostic d'entrée ou de préadmission ;
- Diagnostic SOS ;
- Suivi des obligations RGPD⁴ ;
- Suivi des signatures de contrat de séjour ;
- Suivi des signatures de Projet Personnalisé...

Mais aussi l'avancée du parcours de la personne :

- Droit au séjour ;
- Ouverture des droits de santé ;
- Insertion professionnelle ;
- Accès au logement ;
- Mise en place de mesure de protection (tutelle-curatelle) ...

Et enfin :

- Accompagnement à la parentalité ;
- Accompagnement à la gestion du budget.

L'équipe de référents de parcours s'est réorganisée en fin d'année à la suite du départ d'une salariée CESF et l'arrivée d'une professionnelle de la petite enfance. La fonction EJE permet d'assurer la gestion et l'encadrement des enfants qui sont de plus en plus nombreux et permet de proposer un accompagnement plus soutenu à la parentalité.

Une mission de coordination a été proposée à une salariée « référente de parcours en mai 2022 sur la villa capucine.

b) Éducatrices de Jeunes Enfants (EJE)

L'activité de l'éducatrice de jeunes enfants a été menée une partie de l'année en binôme avec l'activité TISF ce qui explique l'écart entre les missions initiales et les activités réalisées.

A partir de novembre la mission des EJE a pris une orientation en lien avec les besoins initiaux et les fonctions ceci grâce au recrutement d'une seconde salariée EJE.

Cette mission s'est vue renforcée d'un poste supplémentaire mi-novembre, à la suite du recrutement d'une deuxième EJE. Ce renforcement a permis de créer un « pôle enfance » et de mener des projets accès sur la parentalité, la prévention et de proposer un accompagnement éducatif sur l'ensemble du pôle.

Un travail de rédaction des fiches de poste a permis de mettre en évidence une collaboration existante avec le poste de TISF.

La prise en charge des enfants au sein du CHRS :

L'Espace enfants, créé en 2021 est toujours utilisé pour la garde d'enfants mais également, depuis cette année, pour accueillir les mamans et enfants pour des moments de jeux en famille. Cet espace de jeux sécurisé dédié aux enfants ayant entre 0 et 6 ans est également équipé de lits, de sanitaires et d'une table à langer.

Une médiatrice de la cité éducative vient toujours garder les enfants les lundis après-midi entre 14h et 17h.

Florence L. nous a également réservé plusieurs mercredi après-midi pour faire des activités, au sein du CHRS ou à l'extérieur. Des après-midis sont plus axés sur la culture (lecture, sortie à la médiathèque...), d'autres sur

⁴ Règlement Général sur la Protection des Données

les créations manuelles (peinture, découpage, collage...), mais aussi sur les activités extérieures (balades à pied, jeux dans la cour ou les parcs alentours, sport...).

L'espace enfants est également proposé aux familles et partenaires extérieurs lorsqu'ils font un accompagnement au sein de la structure auprès d'une famille. Cela permet de disposer d'un lieu sécurisé et adapté aux besoins des enfants et de permettre aux adultes d'être plus à l'aise également.

c) Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale

L'activité de la fonction de TISF ne sera pas développée dans ce rapport car elle est en lien constant avec l'activité EJE et l'activité Maitresse de Maison.

Malgré ce lien une fiche de poste a été élaborée afin de mettre plus de lisibilité sur cette fonction, ce travail devra être évalué en 2023.

d) Maitresse de Maison

L'activité Maitresse de Maison est organisée autour de deux postes. Le travail de rédaction de la fiche de poste a permis de faire un état des lieux de l'entretien des locaux et de l'accompagnement des personnes hébergées. Il a permis d'amorcer un positionnement de la fonction de Maitresse de Maison.

Ainsi, elle contribue à :

- L'adaptation et l'entretien du cadre de vie des personnes ;
- La prévention des incidents ou accidents sur les personnes ;
- L'intervention dans les actes de la vie quotidienne.

Son rôle s'inscrit dans une approche globale de la personne accompagnée et prend en compte la dimension relationnelle de l'accompagnement. Ce positionnement devrait permettre de réaliser un travail autour de l'entretien de la lingerie, de l'entretien des cuisines, du suivi général des locaux mais également du suivi des logements.

Il existe un accompagnement autour de l'hygiène de la personne, cet accompagnement passe par un suivi parfois éducatif en collaboration avec les référentes de parcours mais aussi la gestion et distribution de kits hygiène en relation avec la TISF.

Un suivi de l'entretien (nettoyage) des espaces collectifs mais aussi des logements est à faire évoluer. Une prestation extérieure ACI permet un entretien quotidien des espaces collectifs, le personnel de l'ACI a aussi en charge le nettoyage du logement lors des départs.

Il reste à trouver un équilibre entre les anciennes et nouvelles tâches en lien avec la mission, tel que l'accompagnement dans des actions administratives (état des lieux de leur nouvel appartement, achat de meubles ...) mais aussi en collaboration avec le poste de TISF.

e) Veilleur de nuit

Un veilleur de nuit est présent sur le CHRS de 23h à 7h. Ce poste n'a pas encore fait l'objet d'une réorganisation ou d'une actualisation de la mission.

f) Psychologue

Un suivi de l'activité a été mis en place à partir d'octobre 2022, les résultats sont les suivants pour la période d'octobre à décembre 2022 :

- Entretiens réalisés : 20 (14 à la villa Capucine et 6 à la Colocation-Tremplin) ;
- Rendez-vous non honorés par les personnes hébergées : 6 (4 à la Villa Capucine et 2 à la Colocation-Tremplin).

La psychologue a également réalisé ou essayé de réaliser des actions de groupe : relaxation, contes et expression.

La psychologue a réalisé 8 séances d'itinéraires clinique, le contenu et la forme restent à redéfinir afin d'apporter un éclairage à l'équipe.

g) Les bénévoles

Deux Bénévoles sont présentes un jeudi tous les 15 jours afin de réceptionner les denrées de la Banque Alimentaire. Elles collaborent avec les équipes, constituent les colis et font la distribution aux personnes bénéficiaires.

Un travail de rédaction d'une procédure est en cours afin d'harmoniser les pratiques.

Et une Formation TASA (Tous Acteurs de la Sécurité Alimentaire) est prévue et organisée par la Banque le 24 janvier 2023

h) Les stagiaires

L'accueil de stagiaires est une réelle opportunité pour les services, cela permet d'apporter une dynamique intellectuelle, une vision parfois différentes des méthodes de travail.

Le pôle a accueilli :

- Une stagiaire CAFERUIS (fin du stage en octobre)
- Une stagiaire Assistante Sociale sur l'année de formation 2022-2023

La venue de stagiaire dans l'équipe a permis par exemple de mettre en place un travail de préparation et de rédaction des projets personnalisés.

Cela a permis également de réaliser des accompagnements dans des conditions plus confortables pour les personnes hébergées et pour l'équipe de

C) ACTIVITES COMMUNES A L'ENSEMBLE DE L'EQUIPE

- Un groupe de jeunes services civiques d'Unis Cité proposant une mission autour du sport adapté, s'est engagé à animer 7 séances de sport auprès des dames au sein du CHRS de février à juin 2022.
- Un deuxième groupe d'Unis Cité est intervenu à partir de décembre, les vendredis matins pour proposer aux dames une activité autour de l'alimentation, soit 3 ou 4 personnes par séance.
- Des séances au Parc Explora ont également été proposées aux dames et à leurs enfants. La première a eu lieu le mercredi 16 février et était destinée aux enfants âgés entre 3 et 6 ans. D'autres séances ont été réalisées au cours de l'année : une activité de parcours de billes, un atelier de création de Parachute pour les 6 à 12 ans.

- Partenariat avec l'amicale laïque Beaubrun :

Le lancement d'un projet sur la parentalité à l'amicale laïque de Beaubrun : Différentes structures du quartier (la mutualité santé, le centre social du Babet, le LAEP les Petites Ruches et Cité Educative) ont répondu à un appel à projet dans le cadre d'un partenariat.

Par suite d'une réunion le 30 22 février avec l'amicale laïque de Beaubrun, un atelier cuisine pour les dames a été proposé en mars 2022 afin de partager de nouvelles recettes. Ce partenariat a permis d'apprendre à cuisiner certains produits de la banque alimentaires méconnus des dames et de partager son savoir avec d'autres personnes.

Les sorties avec l'ACARS :

- Les sorties des week-ends :

Le fait que deux professionnels soient présents en doublon entre 13h et 18h les deux jours de week-end a permis de faire des sorties avec les dames pour travailler une ouverture sur l'extérieur. Par exemple : Emmaüs, brocantes, Parc de Villars, barrage du Gouffre d'Enfer, fête de la Comète, spectacle Festi'Mômes...

- Programme de l'été :

Pour la période estivale, il a été élaboré un planning de sorties hebdomadaire. Celles-ci ont été facilitées par la mise à disposition de 2 véhicules permettant d'accompagner un groupe d'une dizaine de personnes par sortie. Le coût de ces sorties a été pris sur le budget « loisirs » du pôle.

Les actions collectives :

Cette année, un des objectifs de l'équipe portait sur l'organisation de différents événements au sein du CHRS. En effet, nous avons pu observer que ces temps événementiels, parfois festifs, sont nécessaires à la création d'une dynamique de groupe.

Les dames ont ainsi pu faire connaissance, tisser des liens avec les professionnels et ça leur a permis d'avoir des relations moins duelles avec l'équipe.

Ces actions collectives ont été l'occasion de mettre en place des activités autour de l'alimentation et ainsi de confectionner des galettes avec des dames et des enfants, des crêpes pour la chandeleur ou de préparer des gâteaux avec les enfants pour accueillir un nouveau veilleur pour un remplacement.

Une rétrospective photos de l'année 2021 a été présentée autour d'un petit-déjeuner auquel les membres de la Direction, du Conseil d'Administration et également les dames hébergées ont été invités.

D'autres moments ont rythmé l'année 2022 du pôle hébergement :

- La Journée de la Femme ;
- La Fête de l'été ;
- Un goûter avec les dames pour un moment convivial avant la fin des vacances ;
- Un goûter ou une soirée pour chaque départ d'un membre de l'équipe ;
- Des temps conviviaux ont également été organisés les week-ends.
- Les fêtes de fin d'année : à cette occasion les enfants ont reçu un cadeau de Noël, sans oublier les dames hébergées qui ont bénéficié de petites attentions grâce aux dons et au budget loisirs.

Les actions de prévention :

Dans le cadre d'un appel à projet il était prévu des séances de prévention concernant la cyber violence, la sexualité.

Seules les séances sur la sexualité ont été réalisées, le prestataire pour les séances de prévention à la cyber violence n'a pas honoré la prestation.

- Les 3 séances réalisées au planning familial ont permis aux dames d'évoquer certaines choses avec les deux professionnelles et d'échanger avec le groupe sur ce qu'elles ont vécu, vivent aujourd'hui...
- Installation de la boîte aux lettres du dispositif « Papillons » pour lutter contre la maltraitance des enfants. Cette boîte aux lettres, à disposition des enfants, leur permet de pouvoir écrire ce qu'ils peuvent vivre comme violences (toute forme de violence confondue). Ensuite, les « mots » sont envoyés à l'association « Papillons » qui traite cela grâce à une équipe pluridisciplinaire formée.
- Projet « Petite Enfance Alimentation Corpulence et Activité Physique (PACAP) », porté par l'IREPS et financé par l'ARS. Il réunit les partenaires des quartiers Tarentaize et Beaubrun autour de la question de l'alimentation, du sommeil et de l'activité physique. Ce projet a été suivi de formation « Promouvoir la nutrition et les rythmes de vie » pour la salariée EJE.

Les nouveautés 2022 :

- **Projet humanisation** : Le CHRS a bénéficié d'un financement permettant aux enfants de grandir dans un univers aménagé et sécurisé (intérieurs et extérieurs) et favoriser ainsi leur insertion et celle de leurs mamans et faciliter le lien mère-enfant (réception du mobilier, linge, aménagement des espaces...). Une **salle puériculture** a également été créée avec l'installation de deux tables à langer pour les bébés, avec des baignoires intégrées. Cet espace ouvert aux mamans et jeunes enfants privilégie les soins comme des moments de bien-être.
- Un binôme de **service civique**, a été recruté via l'association Unis Cité, dans le but de participer aux actions et à l'accompagnement en faveur de l'insertion sociale des personnes hébergées au CHRS Villa Capucine. Elles sont restées seulement 6 mois. L'accueil de service civique est à repenser dans notre service qui accueillent des personnes vulnérables en précarité pas toujours faciles à accompagner et qui peuvent mettre en difficulté les jeunes dans leur projet d'insertion.
- Aménagement d'un **Espace Jeunes** a été mis en place en juin :
L'espace jeune est une salle réservée aux enfants à partir de 10 ans. C'est un lieu modulable où les enfants peuvent faire différentes activités : lire, jouer, utiliser l'ordinateur, se documenter...
Cet espace est également pensé pour que les jeunes puissent sortir du collectif et avoir un espace à eux. En effet, c'est un lieu à faire vivre, ces derniers peuvent participer à la décoration mais aussi exprimer leurs envies sur des activités qui les intéressent. De la documentation sur différents sujets leur sera mise à disposition. Il est équipé de poufs, d'un ordinateur, de jeux de société, de livres etc.
- A l'initiative de quelques dames, **les bacs de jardin du CHRS** ont à nouveau pu accueillir des plantations diverses : des tomates, des courges, du basilic.

D) LES REUNIONS

Le pôle hébergement organise des réunions hebdomadaires dans la cadre de l'activité du service et du suivi des personnes hébergées dites « **réunions de service** ».

Il est également organisé des réunions de « **vivre Ensemble** » qui sont pensées pour transmettre des informations, rappeler des règles mais surtout, donner la parole aux dames accueillies.

- Le 13 avril 2022 : Rappel de certaines règles du collectif pour donner suite à l'arrivée de nombreux enfants.
- Le 22 juin 2022 : Objectif de faire le point pour donner suite à la réunion du 13 avril et de permettre aux mamans d'avoir un espace pour partager leurs vécus/remarques
- Le 30 novembre 2022 : présentation de la nouvelle Responsable du Pôle Hébergement et des projets en cours sur la structure. Toutes les dames présentes sur le CHRS à ce moment-là assistent à la réunion. Ce temps se termine par un goûter partagé.

E) LES FORMATIONS REALISEES

- **« Les violences faites aux femmes »**

L'équipe a pu terminer la formation « Les violences faites aux femmes », faites par l'IFACT

Cette formation a permis d'aborder les nouvelles considérations sur l'agressivité de la façon suivante

Considérations cliniques

- Concepts clés (agressivité, agression, violence)
- Une analyse de l'agressivité
- Etranges rapports (symbolisation de la relation)
- Incidence dans la famille
- Les facteurs de régulation de l'agressivité (intégration, reliance et la loi)
- Les abus sexuels : profil de l'abuseur évolution et séquelles
- Les étapes de prise en charge des personnes et conduites à tenir en cas de repérage d'abus sexuel

- **Violences Conjugales 42 :**

Trois heures de formation ont été menées par une professionnelle travaillant à SOS Violences Conjugales 42 afin d'évoquer l'emprise, les différentes sortes de violence et leur impact sur les victimes ainsi que les mécanismes psycho traumatiques

- Séminaire de AcSé :

Deux salariées sont parties deux jours à Paris pour le séminaire annuel de AcSé qui portait sur : « réflexions sur le phénomène de la traite des êtres humains aujourd'hui : nouveaux profils ou nouveaux regards ?

- **Tutorat Services civiques :**

Deux membres de l'équipe, ont suivi une journée de formation sur le rôle de tuteur de service civique.

Cette formation a permis de connaître les principes fondamentaux du service civique et d'identifier le rôle les missions en tant que tuteur de volontaires :

- Cadre et fondamentaux (grands principes, statut du volontaire, rôles et obligations, outil de gestion)
- Le tutorat (missions, étapes d'accueil, méthodes, suivi, limites, ressources d'accompagnement et insertion)
- Echanges de pratiques (représentation, positionnement et ajustement)

- **Maitrise de l'outil TAGALIS de gestion du dossier usager et de gestion des hébergements. :**

- Application en mode SaaS : définition, fonctionnement et bénéfices
- Sécurité d'accès à l'application, protection des données et RGPD
- Finalités des collectes de données réalisées par TAGALIS CHU/CHRS

- Sensibilisation à l'importance d'une collecte de données rigoureuses et au besoin de disposer d'indicateurs fiables.
- Maîtrise des fonctionnalités de l'application :
 - Dossier usager
 - Enregistrement des actes d'accompagnement éducatif et social
 - Gestion des logements et des occupations
 - Gestion de stock
 - Outils collaboratifs
 - Tableaux de bord
 - Calcul des indicateurs du rapport d'activité
- Administration de l'outil.

- **Déployer une culture et une dynamique de bientraitance :**

Formation bientraitance : 2 groupes ont été organisés

Cette formation a eu pour objectif d'identifier les facteurs favorisant la maltraitance, déceler les risques de dérive.

Mais aussi :

- Comprendre où commence la maltraitance.
- Connaître les différentes formes de maltraitance.
- Proposer des actions pour développer la bientraitance.

- **Promouvoir la nutrition et les rythmes de vie :**

L'EJE a suivi une formation en deux temps : Promouvoir la nutrition et les rythmes de vie des 0-3 ans et Promouvoir la nutrition et les rythmes de vie des 3-6 ans. Cette formation a été proposée dans le cadre du PACAP.

A l'issue de cette formation la professionnelle devrait avoir la capacité de :

- Repérer l'influence des déterminants et des représentations liés à la nutrition et aux rythmes de vie des enfants.
- D'identifier les repères fondamentaux sur la thématique et les spécificités du jeune enfant.
- Repérer des leviers d'actions pour agir au quotidien (posture professionnelle, environnement, activité.)
- Découvrir des techniques d'animation et outils pédagogiques sur la thématique.

- **Formation à l'utilisation d'un défibrillateur :**

Cette formation a été ouverte aux personnes hébergées et aux salariées, et a fait suite à l'installation d'un défibrillateur place du Village à la villa Capucine et dans le hall d'entrée du site de Valbenoite.

- **Journée de sensibilisation au droit des étrangers :**

L'objectif de cette journée était de comprendre les mécanismes du droit de l'entrée et du séjour des étrangers et des demandeurs d'asile, ainsi que les droits affectés aux différents statuts administratifs.

Une salariée de la villa Capucine a participé à cette journée en novembre.



- **Journée de formation « incendie »** le 13 Septembre

Cette journée a été l'occasion de former 7 salariées, de faire une première évaluation de la conformité des bâtiments, d'effectuer un exercice de manipulation des extincteurs.

A l'issue de cette formation un rapport d'évaluation des risques a été réalisé et des mesures correctives ont eu lieu :

- Le 5 octobre : travaux de maintenance pour ré-accrocher les extincteurs ;
- Le 17 et 26 octobre, rendez-vous avec des fournisseurs pour établir des devis ;
- Remplacement des extincteurs à prévoir en 2023



3 L'ORGANISATION DES LOCAUX DE LA VILLA CAPUCINE

L'organisation des locaux est en lien avec l'activité du quotidien, il sera donc fait référence aux missions des Maitresses de Maison et de la TISF.

Le quotidien regroupe les actes qui se font et reviennent chaque jour, chaque semaine, chaque mois ou trimestriellement. Il relève de tous les actes qui reviennent avec rythmicité et qui permettent le bon fonctionnement du collectif.

Il assure les prestations suivantes :

- La lingerie : Les investissements et les projets autour de cet espace ont permis de mettre en place un lieu dédié à cette prestation et d'organiser son fonctionnement.
- Les Cuisines : Un état des lieux des espaces cuisines soient 15 blocs ou espaces a été réalisé en novembre 2022.
- Le Ménage des cuisines

3- LES RESULTATS AUTOUR DE QUELQUES CHIFFRES

La présentation des données se fera pour l'ensemble du Pôle avec une dissociation en fonction du dispositif :

- Hébergement pour l'insertion
- Urgence
- FVV 10 et FVV7

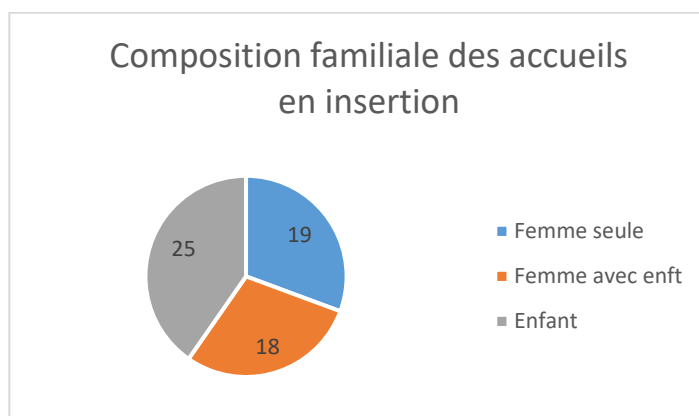
A) TAUX D'OCCUPATION :

- Une vision globale du Pôle :

Bilan au 31/12/2022	Nuitées réalisées	Nombre de jours comptabilisés	Place par dispositif	Moy Mens. D'occupation(pers)	Capacité maxi (nuitée) du Pole Heb	Taux occupation %
Insertion /hébergement	15947	365	45	43,69	16425	97,09
Urgence	4295	365	12	11,77	4380	98,06
FVV 10	3649	365	10	10,00	3650	99,97
FVV 7	2251	365	7	6,17	2555	88,10

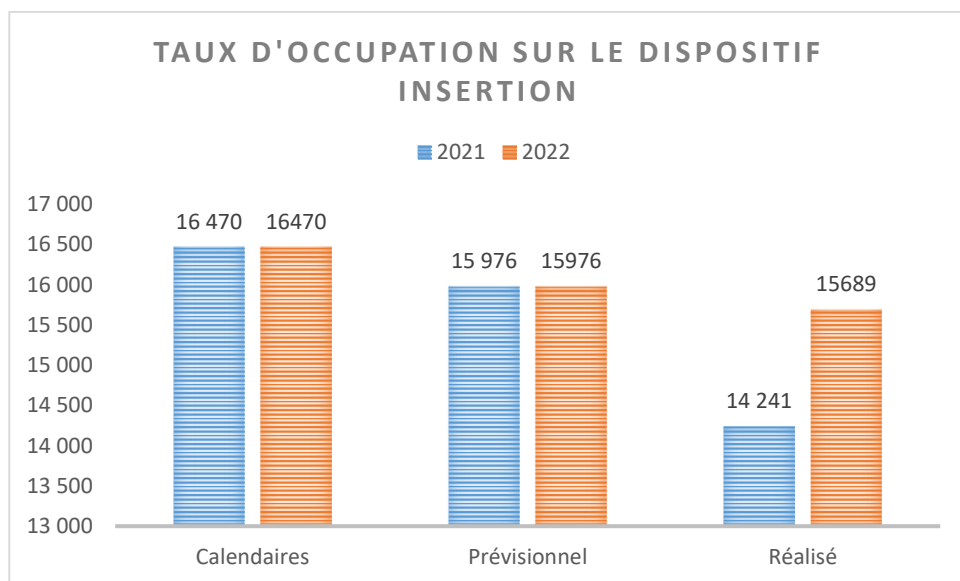
B) HEBERGEMENT 45 PLACES (INSERTION)

Insertion :



- Les classes d'âge des personnes hébergées
 - Femme seule : de 20 ans à 49.5ans
 - Femmes avec enfants : de 20ans à 44ans
 - Enfants : de 2 mois à 18.5 ans (l'enfant de 18.5ans est en situation de handicap)
- Origine de l'orientation : Demandes formulées par SIAO
- Taux d'occupation mensuel

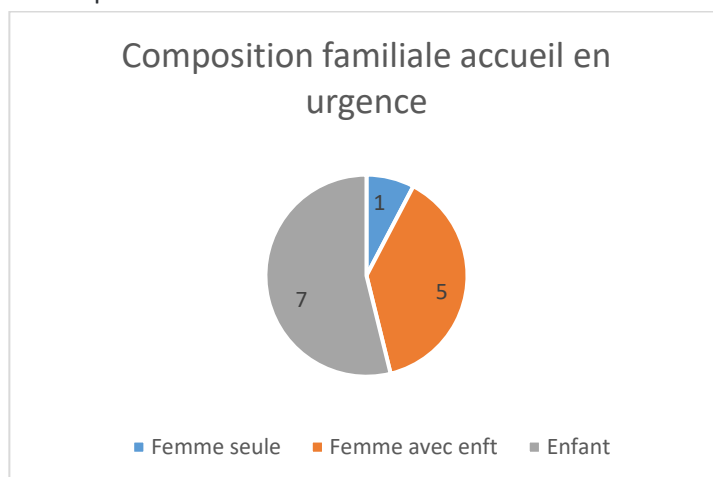
	Calendaires		Prévisionnel		Réalisé		Taux occup (%) Calendaire	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Janvier	1395	1395	1353,15	1353,15	1 203	1 318	86,24	94,48
Février	1305	1305	1265,85	1265,85	1 082	1 135	82,91	86,97
Mars	1395	1395	1353,15	1353,15	1 187	1 314	85,09	94,19
Avril	1350	1350	1309,5	1309,5	1 134	1 349	84,00	99,93
Mai	1395	1395	1353,15	1353,15	1 128	1 364	80,86	97,78
Juin	1350	1350	1309,5	1309,5	1 093	1 470	80,96	108,89
Juillet	1395	1395	1353,15	1353,15	1 206	1 423	86,45	102,01
Août	1395	1395	1353,15	1353,15	1 215	1 333	87,10	95,56
Septembre	1350	1350	1309,5	1309,5	1 236	1 290	91,56	95,56
Octobre	1395	1395	1353,15	1353,15	1 236	1 312	88,60	94,05
Novembre	1350	1350	1309,5	1309,5	1 236	1 170	91,56	86,67
Décembre	1395	1395	1353,15	1353,15	1 285	1 211	92,11	86,81
RESULTAT	16 470	16470	15 976	15976	14 241	15689	86,47	95.26



Nous pouvons observer une augmentation de 1448 nuitées entre 2021 et 2022, soit + 10.16%. Celle-ci rejoint la hausse de 12% des personnes qui sollicitent le SIAO (115 et service social) entre 2021 et 2022.

C) URGENCE : URGENCES 12 PLACES

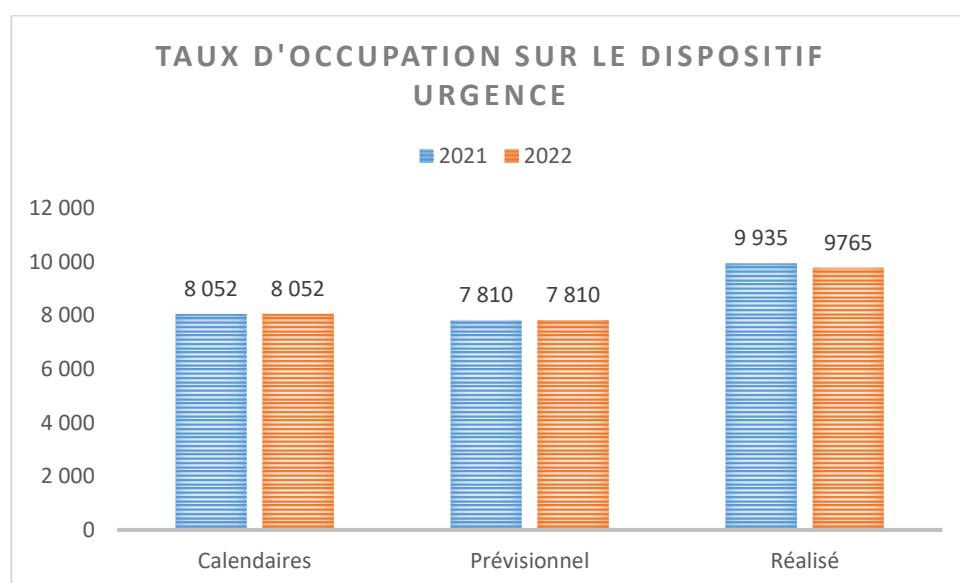
- La composition familiale



- Les classes d'âge des hébergées
 - Femme seule : 18 ans
 - Femmes avec enfants : de 29 ans à 62 ans
 - Enfants : de 2.6 mois à 13.9 ans
- La durée de séjour : 15 mois
- Nombre de nuitées : 3268

- Taux d'occupation mensuel

	Calendaires		Prévisionnel		Réalisé		Taux occup. Calendaire %	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Janvier	682	682	661,54	661,54	725	690	106,30	104,30
Février	638	638	618,86	618,86	639	625	100,16	100,99
Mars	682	682	661,54	661,54	695	665	101,91	100,52
Avril	660	660	640,2	640,2	733	825	111,06	128,87
Mai	682	682	661,54	661,54	769	785	112,76	118,66
Juin	660	660	640,2	640,2	675	851	102,27	132,93
Juillet	682	682	661,54	661,54	819	891	120,09	134,69
Août	682	682	661,54	661,54	975	857	142,96	129,55
Septembre	660	660	640,2	640,2	1 021	838	154,70	130,90
Octobre	682	682	661,54	661,54	1 084	842	158,94	127,28
Novembre	660	660	640,2	640,2	929	886	140,76	138,39
Décembre	682	682	661,54	661,54	871	1 010	127,71	152,67
RESULTAT	8 052	8052	7 810	7810	9 935	9765	123,39	125,02

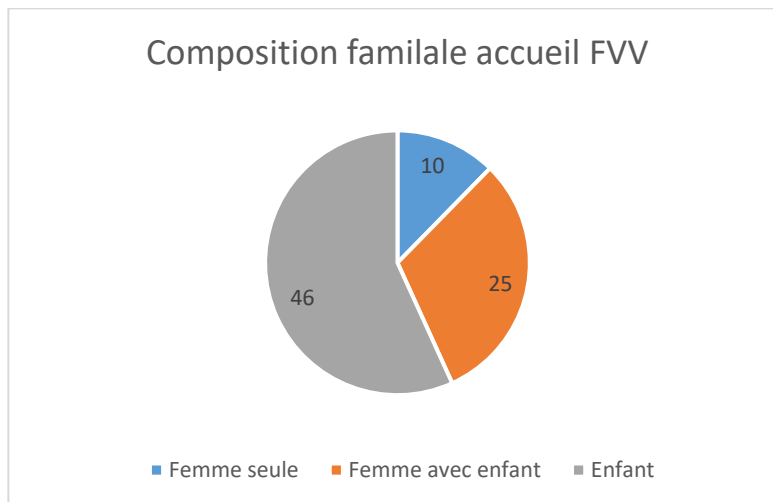


Nous pouvons observer une légère baisse de 170 nuitées.

D) FVV : FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES

FVV7 et FVV10

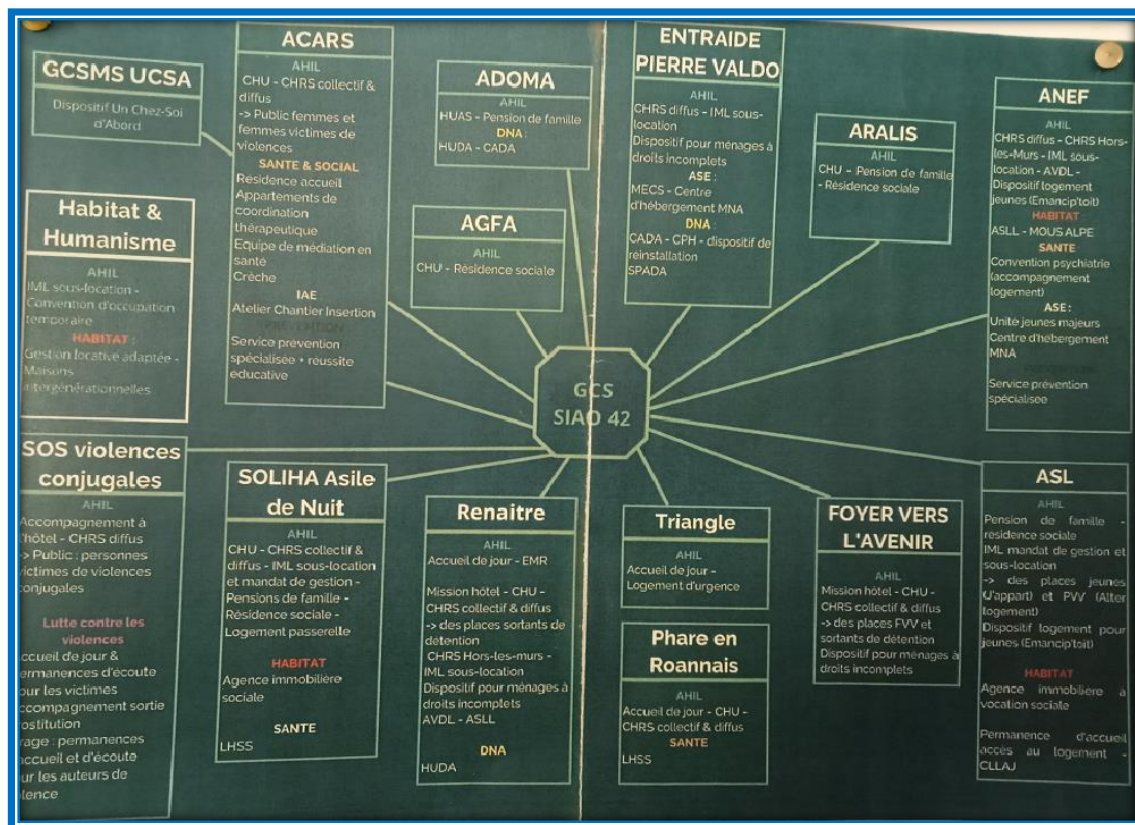
- La composition familiale :



- Les classes d'âge des hébergées
 - Femmes seules : de 24.8 ans à 46,5
 - Femmes avec enfants : de 18.9 ans à 63.4 ans
 - Enfants : de 3 mois à 16.9 ans
- La nationalité
 - Française : 19 personnes et/ou enfants
 - UE : 9 personnes et/ou enfants
 - HUE : 18 personnes et/ou enfants
 - NSP : 1 personne
- Les nombres d'entrées et sorties
 - Report : 18
 - Nouvelles admissions avec enfant : 63
 - Sortie : 55
- La durée de séjour : 2 mois sachant que certaines personnes peuvent rester 1 ou 2 nuits
- L'origine à l'orientation : Orientée par le 115

4- PARTENARIATS :

L'Acars travaille au cœur d'un réseau professionnel du secteur de l'Accueil Hébergement Insertion logement



Focus d'actions partenariales dans le cadre de la vie sociale et du parcours de la personne hébergée

L'amicale laïque de Beaubrun, est un partenaire important où nous orientons beaucoup de dames/enfants pour des activités diversifiées.

Dans le but d'enrichir le partenariat, une EJE du service a pu se rendre au **séminaire Cité Educative** qui a eu lieu courant novembre réunissant des professionnels des quartiers Couriot/Tarentaise/Beaubrun. Cela a été un moment clé pour rencontrer de nouvelles personnes et présenter les missions de la structure.

Journée du 25 novembre 2022 (en partenariat avec SOS violences Conjugales)

Deux illustratrices sont venues proposer des séances, des ateliers dessins dans le but de sensibiliser les jeunes aux violences faites aux femmes. Cela a donné lieu à la création d'affiches et d'une BD. Le 25 novembre, deux dames hébergées et la Responsable du Pôle Hébergement, se sont rendues à la Préfecture dans le cadre de la clôture de l'action.

Un retour d'expérience est prévu en janvier 2023 afin d'être dans un cadre plus convivial et plus propice aux échanges.

La Banque Alimentaire : Dans le cadre d'un partenariat, les services de l'association ACARS ont participé à la collecte annuelle de la banque alimentaire de novembre 2022 dans une grande surface Stéphanoise.

Association AISPAS : Une prise de contact a eu lieu en décembre afin de mettre en place un partenariat. Une convention devrait être signée en janvier 2023.

Le partenariat avec AISPAS aura pour but de mettre en place une coopération dans le domaine de la prévention des abus sexuels. Dans le cadre de cette coopération AISPAS sera le centre de compétence et de ressource pour aider les professionnels de l'acars à progresser et également orienter aux mieux les victimes.

La crèche les p'tits matrus : Projet d'**expérimentation** de garde dans le cadre d'horaires atypiques qui débutera début janvier 2023. Un comité de pilotage de présentation a été organisé mi-décembre 2002. L'accueil est limité à 6 places sur les horaires suivants : 6h30 20h30 en semaine et 8h 20h le samedi.

5-PERSPECTIVES

A) RESSOURCES HUMAINES

a) Poursuivre le travail de rédaction des « fiches de poste »

Ce travail est à poursuivre tant dans la rédaction que dans l'appropriation des missions par les professionnelles.

Une meilleure organisation des réunions devrait permettre de mieux baliser l'organisation du pôle, de suivre les projets personnalisés des personnes hébergées et in-fine un partage d'expérience concourant à la professionnalisation de l'équipe.

La mission de coordination est à définir et à retravailler au regard des outils mis en place ou à mettre en place.

b) Les roulements

Une proposition de nouveaux roulements pour les salariés de la villa Capucine devraient inclure les éléments suivants :

- Supprimer la notion de 2 équipes dans les plannings afin de pouvoir aborder les fonctions en termes de fiche de poste.
- Intégrer une deuxième EJE dans le planning permet une meilleure cohérence et complémentarité entre les deux postes.
- Organiser le planning sur 8 semaines afin d'étaler les horaires sur une plus grande temporalité.
- Prévoir plus de personnel le vendredi.
- Instaurer la présence quotidienne des maitresses de maison pour proposer un accompagnement en journée notamment sur la gestion des machines à laver ou des repas.
- Augmenter la présence en journée des référents de parcours (sot 2 référents entre 9hs et 17hs) pour permettre un suivi des dossiers.

B) LES « INCONTOURNABLES » DE 2023

- Logiciel TAGALIS :

L'utilisation du logiciel va permettre d'évoluer vers une nouvelle dynamique de travail et modifier les pratiques professionnelles.

La traçabilité que permet le logiciel apportera une cohésion d'équipe par un suivi plus accessible et plus structuré des informations.

Ex : « Action de suivi » permet de baliser la nature du suivi, l'objet du suivi, les modalités d'action et d'apporter des commentaires. Ce qui permet à chaque travail social d'avoir les informations en toute autonomie pour une meilleure prise en charge de la personne hébergée.

- **La mise en place du Logiciel AGEVAL :**

La mise en place de l'outil AGEVAL devrait permettre de développer une culture de démarche qualité, d'homogénéiser les pratiques des professionnels.

L'enregistrement des FEI avec un formalisme commun permet de mieux exploiter les données et donc de mettre place des actions correctives, de répondre aux attentes du public accueilli mais également aux attentes des salariés.

Cette pratique devrait permettre d'avancer dans le plan d'amélioration de la qualité .

- **L'auto-diagnostic :**

Est une étape qui va permettre de réunir les équipes sur des thèmes en lien avec l'évaluation externe, cela va permettre également de préparer la structure à l'évaluation externe.

Au-delà des obligations réglementaire cette étape est une opportunité de travailler également l'amélioration de la qualité. Les chapitres abordés seront l'occasion de recueillir des informations et de décider collectivement des actions à mettre en place.

- **L'évaluation externe :**

Depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les ESSMS ont l'obligation de procéder à une évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent. L'objectif était d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées par ces structures aux personnes accueillies par des organismes habilités.

Dans un objectif d'amélioration du dispositif d'évaluation, la loi du 24 juillet 2019 a fait évoluer les missions de la HAS. Elle lui a confié la responsabilité d'élaborer :

- Une nouvelle procédure d'évaluation nationale, commune à tous les ESSMS ;
- Un nouveau cahier des charges fixant les exigences requises pour devenir un organisme autorisé à réaliser ces évaluations.

Les objectifs au travers de la démarche d'évaluation sont :

- De favoriser l'expression des besoins des usagers concernant leur prise en charge
- De valoriser les pratiques des professionnels
- D'identifier les axes d'amélioration à mettre en œuvre.

Le Pôle hébergement réalisera donc l'évaluation externe selon la nouvelle méthode.

- **La négociation du CPOM :**

La signature d'un Contrat Annuel d'Objectif et de Moyen pour une durée de 5 ans, s'accompagne des obligations en lien avec l'évaluation externe.

Le pôle Hébergement va devoir se fixer des objectifs à atteindre par la définition d'axes stratégiques et leur déclinaisons opérationnels.

- **Les travaux d'humanisation de la villa Capucine :**

Dans le cadre de ce projet, un aménagement « espace puer » est pratiquement abouti, la phase suivante sera de revoir l'aménagement d'autres espaces collectifs tel que les cuisines et la zone « place du village ». Ce sont des lieux de vie collective qui ont un impact important sur la prise en charge éducative des personnes hébergées et donc sur le sens que nous pouvons donner à la mission des travailleurs sociaux.

- **Les déménagements du service Colocation-Tremplin**

Ils sont pensés dans le cadre d'un projet associatif en lien avec l'ouverture d'un nouveau service LAM (Lits d'Accueil Médicalisés).

La nouvelle répartition des logements devrait permettre une phase d'amélioration des locaux (rénovation), une phase de réorganisation du service car beaucoup de logements deviendront individuels. Il faudra repenser ensuite au projet de service.

C) LES PROJETS ORGANISATIONNELS

Les projets du pôle hébergements s'organisent par la création de fiches projets ce qui permet d'identifier un ou plusieurs référents par projet. Cela devrait permettre d'assurer un suivi et un renouvellement des projets en ayant une traçabilité et une évaluation des objectifs attendus par projets.

Ces fiches seront disponibles par les biais du logiciel TAGALIS et donc accessible à l'ensemble des professionnels.

(Voir fiche en annexe : Projet AISPAS)

Les projets du pôle :

- Projet Boutiques Solidaires
- Crèches et horaires atypiques
- Espace puériculture
- Hygiène intime
- Les papillons
- Sensibilisation et prévention aux abus sexuels
- Vie collective et festive
- La réorganisation des locaux de la villa Capucine : un bilan d'utilisation des locaux a débuté sur le dernier trimestre 2022, la poursuite de la démarche devrait permettre d'améliorer les prestations et les conditions de travail des salariés.

D) LA TRAÇABILITE DES ACTIVITES EN LIEN AVEC UNE DEMARCHE QUALITE

- Les procédures et les outils de la loi de 2002-2

Le pôle va devoir harmoniser ses outils pour cela il va être nécessaire de :

- Trier les documents existants avec de nombreuses versions non validées par le siège.
- Réviser et mettre en conformité les documents (contrat de séjour, règlement intérieur...)
- Poursuivre la rédaction des procédures

- Les enquêtes :

Un nombre conséquent d'enquêtes est traité mais il semblerait que rien ne soit formalisé ou centralisé.

Le mot de la fin :

Le Pôle hébergement est un service qui n'hésite pas à se remettre en question, l'envie d'innover est là malgré les doutes qui parfois déstabilisent l'équipe et peuvent freiner leur élan :

L'année 2002 a certainement été traversée par des doutes et parfois des déceptions mais au regard des résultats et du travail accompli elle a aussi été un succès attribuable à toutes et à tous, soit individuellement, soit collectivement.

« Nos doutes sont des traîtres et nous privent de ce que nous pourrions souvent gagner de bon parce que nous avons peur d'essayer. » Shakespeare