



Evaluation interne

Chrs **sos Femmes accueil**

31 mai 2014

Evaluateur : Yves LAMBERT

Évaluation interne réalisée du 26 Novembre 2007 au 23 avril 2014

Sommaire

1. Préambule	p. 3
- Le référentiel retenu	
- Historique de la démarche	
2. Fiche signalétique de l'établissement	p. 6
- Historique de l'établissement	
- Caractéristiques des populations accueillies	
- Textes de référence	
3. Résultats de l'évaluation	p. 9
3.1. Points forts, points à améliorer, commentaires	p. 9
3.2. Synthèse des points forts et des points à améliorer	p. 110
3.3. Plan d'actions correctives	p. 114
4. Préconisations	p. 116
5. Conclusion	p. 117
6. Documents annexes	p. 118

1. Préambule

Le référentiel retenu

Le référentiel retenu par l'association pour le processus d'évaluation interne et, de façon générale, porter la démarche qualité de l'établissement qu'elle gère en le CHRS SOS FEMMES ACCUEIL est **CHRS+**, référentiel développé par la FNARS (fédération nationale des associations de réinsertion sociale) en étroite coordination avec les services de l'Etat.

Outre que l'association est un adhérent actif de la FNARS depuis sa création (son directeur ayant été par ailleurs président de la FNARS Champagne-Ardenne de 2003 à 2008), le référentiel CHRS+ est un outil destiné aux CHRS au sens strict, c'est-à-dire aux établissements avec hébergement, même si le référentiel proposé s'intéresse aussi aux autres missions de CHRS : l'accueil, l'information, l'orientation, l'hébergement en dehors de la structure elle-même, etc. En outre, la démarche de conception a été guidée par trois dimensions essentielles, à savoir : la volonté de retrouver dans les textes sur les CHRS les éléments porteurs de qualité, le souci de traduire dans les référentiels le sens de la mission des CHRS, la recherche d'outils dont l'utilisation soit simple. En ce sens, le référentiel a paru adapté à l'établissement qu'il s'agissait d'évaluer.

L'outil CHRS+ comprend 11 sous-référentiels :

1. Droits, libertés et obligations de l'usager
2. Accueil et orientation
3. Admission
4. Hébergement et conditions de séjour
5. Insertion par le logement
6. Insertion professionnelle
7. Accès aux soins et promotion de la santé
8. Préparation à la sortie du dispositif de prise en charge
9. Réseaux et inscription dans l'environnement
10. Projet d'établissement
11. Gestion des ressources humaines.

Ces sous-référentiels représentent les processus constitutifs et contributifs de la prise en charge d'un CHRS. Ils se décomposent en trois grandes catégories :

A. Le sous-référentiel en matière de droits et libertés des usagers (réf. 1). Compte tenu des dispositions de la loi du 2 janvier 2002 sur les droits fondamentaux des usagers, il a semblé évident aux membres du groupe de travail d'élaboration de CHRS+ de consacrer le premier référentiel à ce thème.

B. Les sous-référentiels relatifs à la prise en charge des usagers (réf. 2 à réf. 8) qui traitent de l'accueil jusqu'à la sortie du CHRS. Ils sont au nombre de sept.

Les sous-référentiels « accueil et orientation » (réf. 2) et « Admission » (réf. 3) concernent le processus d'engagement de la prise en charge. Le choix de les séparer répond à la préoccupation de rendre compte des différents niveaux de traitement de la demande par l'établissement : prise en compte de la demande et évaluation des besoins (diagnostic) au stade de l'accueil-orientation, examen de la demande et

décision de prise en charge (pronostic) au stade de l'admission. L'évaluation de ces processus et de leur articulation s'est imposée aux membres du groupe de travail comme un critère essentiel de la qualité du service.

Le sous-référentiel « hébergement et conditions de séjour » (réf. 4) a trait aux fonctions de suppléance de l'établissement, tandis que les référentiels « insertion par le logement » (réf. 5), « insertion professionnelle » (réf. 6), « accès aux soins et promotion de la santé », « préparation à la sortie du dispositif » se préoccupent des leviers de l'autonomie sociale et personnelle de l'utilisateur.

C. Les sous-référentiels relatifs aux partenariats et aux modes de gestion : les trois derniers référentiels « réseaux et inscription dans l'environnement » (réf. 9), « Projet d'établissement » (réf. 10) « Gestion des ressources humaines » (réf. 11) appartiennent à la catégorie des processus « supports ». Ils n'interviennent pas directement dans la prise en charge, mais indirectement ils influencent la qualité de celle-ci.

Dans le cadre de l'évaluation interne réalisée par le CHRS SOS FEMMES ACCUEIL sur la base du référentiel CHRS+, aucune référence ni aucun item n'a été supprimé ou reformulé. En revanche, certaines références ont été ajoutées pour mieux rendre compte de la réalité de l'établissement.

Historique de la démarche

La démarche stratégique d'amélioration de la qualité a été initiée par le CHRS SOS FEMMES ACCUEIL dès 2007. Un premier groupe de travail a balayé l'ensemble des références de CHRS+ afin de mesurer l'écart avec les pratiques du CHRS, mesurer l'impact de cet écart et mettre en place des actions correctives. Ce travail a permis de nourrir le projet d'établissement sur la période 2007-2010 et sa révision pour la période 2013-2018 contient l'analyse de l'atteinte des objectifs fixés en 2007. Cette dernière est ainsi complémentaire du présent document.

Une nouvelle analyse des résultats via CHRS+ a été entreprise en 2009 et 2010, enrichie en 2010 des travaux d'une stagiaire en 1^{ère} année de master de sciences sociales à l'Université de Reims à qui la direction avait proposé de se pencher sur les recommandations de l'ANESM pour les synthétiser et les partager avec les équipes.

Il était prévu qu'une troisième analyse soit réalisée fin 2012 afin de pouvoir adresser aux services de l'Etat un rapport dans les délais requis, soit au plus tard à la fin de l'année 2013.

Cependant, à partir d'octobre 2012 l'action de quatre membres du personnel, dont les deux déléguées du personnel, a empêché que cette démarche puisse se poursuivre de façon sereine. Outre des dépôts de plaintes pour harcèlement moral (classées sans suite après une enquête sans précédent auprès de la plus grande partie du personnel de l'association), la presse locale a relayé de nombreux articles qui ont alerté le préfet. Celui-ci a réclamé qu'un certain nombre d'actions soit sans délai mise en place pour mettre fin au désordre.

Ainsi, de fin juin à septembre 2013, a été réalisé un audit sur les relations de travail au sein de l'association (qui rend finalement compte de la réalité des difficultés traversées par l'association) ; s'en est suivi jusqu'en novembre 2013 un audit organisationnel et, dans la

foulée jusqu'en janvier 2014, une démarche de GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences) visant à la mise en place de fiches de poste homogénéisées pour l'ensemble du personnel ; pour finir, une analyse des risques psychosociaux a été réalisée en avril 2014.

L'ensemble de ces travaux a mobilisé une grande partie du personnel et ses ressources (temporelles, psychiques, etc.), ainsi que la direction (cadre unique de l'association), interdisant la conduite de réunions sur la question de l'évaluation interne qui a dû être suspendue pour ne reprendre qu'en mars 2014 afin d'achever les travaux heureusement avancés mais malmenés. (Parallèlement, la démarche de GPEC a elle-même dû être suspendue en faveur de l'évaluation interne. Elle reprendra ensuite.)

Voilà les raisons pour lesquelles, malgré un processus engagé depuis 2007, le présent rapport n'a pu être remis dans les délais fixés par la loi.

2. Fiche signalétique de l'établissement

Raison sociale	CHRS SOS FEMMES ACCUEIL
Adresse administrative	2 rue Saint-John Perse – BP 95 – 52103 SAINT-DIZIER CEDEX
Code postal	52100
Ville	SAINT-DIZIER
Téléphone	03 25 06 50 70
Télécopie	03 25 06 50 12
Courriel	direction@sosfemmes.com
Directeur	Yves LAMBERT
Contact	Yves LAMBERT

Date ouverture	1 ^{er} septembre 1981 et 1 ^{er} janvier 1998 (voir <i>Historique</i>)
Catégorie	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
Clientèle	Femmes en grandes difficultés et/ou en situation de détresse, accompagnées d'enfants le cas échéant, privées d'hébergement
Capacité autorisée	34
N° FINESS	520782954
N° SIRET	32280319800025
Code APE	8790B
Statut juridique	Association loi 1901 non reconnue d'utilité publique
Tarifcation:	Dotation globale de financement
Mode de fonctionnement	En continu
Charte Qualité	Charte des droits et libertés de la personne accueillie
Date dernière évaluation interne	Sans objet

Organisme gestionnaire	Association SOS FEMMES ACCUEIL
Adresse	2 rue Saint-John Perse – BP 95 – 52103 SAINT-DIZIER CEDEX
Code postal	52100
Ville	SAINT-DIZIER
Téléphone	03 25 06 50 70
Télécopie	03 25 06 50 12
Courriel	direction@sosfemmes.com
Président	Gilles PONT
Trésorier	Marie-Alice FISCHER
N° FINESS de l'entité juridique de rattachement	52 000 029 0

Historique de l'établissement

1^{er} septembre 1981 : Arrêté d'autorisation de création d'un centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) de 12 places géré par l'association SOS Femmes Accueil (Préfet de la Région Champagne-Ardenne). Le CHRS s'installe dans deux logements de l'immeuble Vosges, au cœur du quartier du Vert-Bois à Saint-Dizier (quartier prioritaire de la politique de la Ville).

2 mai 1989 : Arrêté d'extension à 24 places (Préfet du département de la Haute-Marne). L'association loue de nouveaux logements au sein de l'immeuble Vosges.

Courant 1996 : Le Plan Départemental de l'Accueil, de l'Hébergement et de l'Insertion prévoit la fusion des deux associations gestionnaires de CHRS dans le département, l'ASLO et SOS Femmes Accueil. Au final, la gestion du CHRS SOS Femmes Accueil est simplement confiée à l'ASLO le 1^{er} janvier 1997. L'association SOS Femmes Accueil est dissoute.

5 février 1997 : Arrêté d'extension à 30 places (Préfet de la Région Champagne-Ardenne).

Courant 1997 : Le CROSMS de Champagne-Ardenne rejette le Plan Départemental de l'Accueil, de l'Hébergement et de l'Insertion de la Haute-Marne.

15 décembre 1997 : Sur la demande de la DDASS de la Haute-Marne, l'association SOS Femmes Accueil est re-fondée.

1^{er} janvier 1998 : L'association SOS Femmes Accueil reprend la gestion du CHRS SOS Femmes Accueil. Le CHRS occupe sept des dix logements que compte l'immeuble. L'association reçoit l'autorisation de recruter un directeur. Les salles du rez-de-jardin (locaux collectifs résidentiels) sont occupées par d'autres associations locales.

10 novembre 1998 : Recrutement d'un directeur.

2001 : Le CHRS intègre le dispositif Ac.Sé, réseau national de mise à l'abri de femmes victimes de la traite des êtres humains répondant à l'article L.345-1 du code de l'action sociale et des familles qui dispose que « *des places en centres d'hébergement et de réinsertion sociale sont ouvertes à l'accueil des victimes de la traite des êtres humains dans des conditions sécurisantes.* »

10 février 2004 : Les « locaux collectifs résidentiels » du rez-de-jardin de l'immeuble Vosges sont mis à disposition gracieusement par l'OPH de la ville de Saint-Dizier.

15 novembre 2006 : Arrêté d'extension à 34 places (Préfet du département de la Haute-Marne). Le CHRS loue le dixième logement de l'immeuble qui est désormais intégralement occupé par l'association.

6 juillet 2010 : Création du **SIAO52**, service intégré d'accueil et d'orientation de Haute-Marne, dont l'association est un des quatre membres fondateurs.

2012 : Réhabilitation et résidentialisation de l'ensemble de l'immeuble qui devient « Résidence Vosges ».

Caractéristiques des populations accueillies

- ▶ Femmes en grandes difficultés et/ou en situation de détresse, accompagnées d'enfants le cas échéant, privées d'hébergement.
- ▶ Parmi elles, environ 30 % de femmes sont victimes de violences, dont les violences conjugales. De 35 à 45 % selon les années ont moins de 26 ans, jeunes en rupture familiale, sans ressources et sans projet d'insertion élaboré. La moitié des femmes accueillies environ sont accueillies seules, sans enfants.
- ▶ Deux à trois femmes, parfois accompagnées d'enfants, victimes de la traite des êtres humains (à fin d'exploitation sexuelle ou d'esclavage domestique), sont accueillies simultanément dans le cadre du dispositif Ac.Sé.
- ▶ Les personnes accueillies sont *mutatis mutandis* originaires de Haute-Marne à 60 %, de Champagne-Ardenne à 20 %, ou d'une provenance extérieure à la Champagne-Ardenne pour 20 %, sachant que la région Lorraine se trouve à 3 km de Saint-Dizier, Bar-le-Duc, préfecture de la Meuse, à moins de 30 km, et que le triangle Saint-Dizier (Haute-Marne, Champagne-Ardenne) – Vitry-le-François (Marne, Champagne-Ardenne) – Bar-le-Duc (Meuse, Lorraine) représente un bassin de vie économique et culturel cohérent.

Textes de référence

- ▶ Loi n°74-955 du 19 Novembre 1974 étendant l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires et modifiant diverses dispositions du Code de la Famille et de l'Aide Sociale (CASF) : création des Centres d'Hébergement et de Réadaptation Sociale (CHRS).
- ▶ Décret n°76-526 du 15 Juin 1976 portant application des articles 185 et 185-3 du CASF, étendant l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires et relatif aux centres d'hébergement et de réadaptation : énumération des personnes pouvant être admises en CHRS en subordonnant cette admission à une participation aux frais de fonctionnement de la structure, à la réalisation d'un travail ou au versement d'une pension.
- ▶ Loi n°98-657 du 29 Juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions.
- ▶ Décret n°2001-576 du 3 Juillet 2001 relatif aux conditions de fonctionnement et de financement des CHRS.
- ▶ Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
- ▶ Loi n°2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale.
- ▶ Le Code de l'Action Sociale et des Familles.
- ▶ Les « Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles » de l'agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM).

3. Résultats de l'évaluation

Points forts, points à améliorer, commentaires

Légende de la cotation utilisée :

- ▶ 1 : l'établissement satisfait à la référence,
- ▶ 2 : l'établissement satisfait en grande partie à la référence,
- ▶ 3 : l'établissement satisfait partiellement à la référence
- ▶ 4 : l'établissement ne satisfait pas à la référence.

La mention NA, signifiant non applicable, est utilisée dans le cas de références qui ne peuvent s'appliquer à un établissement.

REFERENTIEL 1

DROITS, LIBERTES, ET OBLIGATIONS DES USAGERS

Référence 1-1	L'accès aux droits civiques est un des objectifs de l'accompagnement mis en œuvre par le CHRS	
Référence 1-2	L'accès aux droits parentaux est un des objectifs de l'accompagnement mis en œuvre par le CHRS	
Référence 1-3	L'accès à la culture et aux loisirs est un des objectifs mis en œuvre par le CHRS	
Référence 1-4	L'accès à l'information est favorisé par le CHRS	
Référence 1-5	L'expression et la participation des usagers sont favorisées par le CHRS	
Référence 1-6	Le fonctionnement du CHRS est défini et connu	
Référence 1-7	Le contrat de séjour est conclu avec l'utilisateur	
Référence 1-8	Le dossier individuel est constitué pour chaque usager	
Référence 1-9	Le CHRS recueille et répond aux réclamations et plaintes des usagers	
Référence 1-10	Les procédures de sanctions et les possibilités de recours sont mises en place par le CHRS	
Référence 1-11	Des dispositions de prévention de la maltraitance sont mises en œuvre	

Référence		L'accès aux droits civiques est un des objectifs de l'accompagnement mis en œuvre par le CHRS		Cotation		A réaliser
1-1		Réalisé	En cours de réalisation	1	X	
Critère 1-1-1	Des possibilités d'expression individuelle et collective facilitant la promotion de la citoyenneté sont offertes par le CHRS.	Les élections du CVS sont un outil de promotion et d'éducation. Actions d'éducation sur : tri sélectif OM, consommation des eau et énergies (atelier bricolage). Education à la santé sur le bon usage du dispositif sanitaire. Participation avec des usagers aux travaux URIOPSS/FNARS sur la question de l'expression des usagers. Si le fonctionnement du CVS est erratique eu égard au turnover des usagers, un « conseil de résidentes » se réunit chaque mois et permet l'expression individuelle et collective.		1	X	Actions de promotion des droits civiques (les institutions, les élections, ...).
Critère 1-1-2	Le CHRS est en mesure d'informer les étrangers de leurs droits ou de les adresser à un service partenaire compétent	Oui, grâce à la documentation interne et à l'internet (notamment GISTI, CIMADE, FTDA, Forum Réfugiés, etc.) + coopération avec le SIAO/SAO.		1	X	
Critère 1-1-3	Le CHRS est agréé pour délivrer l'attestation de résidence permettant d'obtenir une carte nationale d'identité	L'attestation d'hébergement est délivrée par l'établissement autant que de besoin. L'établissement est organisme domiciliateur agréé.		1	X	
Critère 1-1-4	La constitution de la carte nationale d'identité (ou passeport) fait partie des démarches engagées pendant le temps d'accueil en CHRS	Oui.		1	X	
Critère 1-1-5	Le CHRS délivre une information adaptée en matière de droits et de devoirs (droit de la famille, droit et procédure pénale, code de la construction et de l'habitat, etc.).	Oui, de façon individualisée en fonction des situations particulières. Par ailleurs, il est lié par convention avec le		1	X	

SOS FEMMES ACCUEIL – 2 rue Saint-John Perse – BP 95 – 52103 SAINT-DIZIER CEDEX

Tél. : 03.25.06.50.70 – Fax : 03.25.06.50.12 – E-mail : direction@sosfemmes.com

Organisme d'Intérêt Général habilité à recevoir des dons ouvrant droit à réduction d'impôt sur le revenu

SIRET 32280319800025 – APE 8790B – CREDIT MUTUEL MEUSE SUD SAINT-DIZIER 10278-02001-00017334440-52

		Centre d'Information aux Droits des Femmes et des Familles du département (rendez-vous de la juriste dans les locaux du CHRS). L'association porte l'accueil de jour pour les femmes victimes de violence au sein du couple.													
Critère 1-1-6				<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3		4		NA		
1															
2															
3															
4															
NA															

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
Le conseil de résidentes et les partenariats, notamment avec le CIDFF et l'accueil de jour pour les femmes victimes de violence au sein du couple mutualisé avec le CHRS.	Sensibilisation aux droits et devoirs civiques, avec incitation à l'inscription sur les listes électorales.

ECHELLE D'APPRECIATION :

A	B	C	D	NA
X				

Référence L'accès aux droits parentaux est un des objectifs de l'accompagnement mis en œuvre par le CHRS						
1-2		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
Critère 1-2-1	Le CHRS favorise des temps de visite avec les enfants des usagers qui le souhaitent	Oui, la visite pouvant aller jusqu'à l'hébergement <i>intra muros</i> . Locaux adaptés pour les visites (appartement 4).		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 1-2-2	Le CHRS favorise l'exercice du droit de visite pour le parent non hébergé	Oui. Locaux adaptés pour les visites (appartement 4). Accompagnement sur les visites médiatisées à l'intérieur ou à l'extérieur.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 1-2-3	Un travail est engagé avec des lieux d'accueil pour l'exercice des droits de visite	Oui. Utilisation régulière.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 1-2-4	Le CHRS délivre une information adaptée en matière de droit de la famille.	Oui, de façon individualisée en fonction des situations particulières. Par ailleurs, il est lié par convention avec le Centre d'Information aux Droits des Femmes et des Familles du département et l'association porte l'accueil de jour pour les femmes victimes de violence au sein du couple mutualisé avec le CHRS.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
L'équipe prend fortement en compte l'accès aux droits parentaux et s'assure des bonnes conditions de l'exercice de ceux-ci.	

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

Référence		L'accès à la culture et aux loisirs est un des objectifs mis en œuvre par le CHRS					
1-3		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser	
Critère 1-3-1	Le CHRS a une politique d'accès à la culture structurée et identifiée par les usagers	Oui, relativement, sur trois axes : le CHRS anime un atelier d'écriture, favorise l'accès à des séances de cinéma (financement de la Fondation MACIF), informe par voie d'affichage sur les manifestations culturelles.		1		2	X
				3		4	
				NA			
Critère 1-3-2	Le CHRS a une politique d'accès aux loisirs structurée et identifiée par les usagers	Oui : projet annuel pédagogique « camping au Der », sorties/animations pendant la période estivale (poney, mini-golf, pique-nique, etc.), mise à disposition d'entrées au Centre Nautique (sur financement de la Fondation MACIF), coopération le Club Léo Lagrange qui organise des manifestations ou des sorties (Nigloland, par ex.). Cependant les contraintes budgétaires ont obligé l'établissement à abandonner le projet annuel « camping au Der » depuis 2010 ...		1	X	2	
				3		4	
				NA			
Critère 1-3-3	Le CHRS a formalisé un partenariat culturel	Oui, convention avec Cultures du Cœur mais peu d'offres.		1		2	
				3		4	X
				NA			
Critère 1-3-4	Le CHRS favorise les activités culturelles à l'extérieur de l'établissement	Organisation de sorties culturelles (par ex. Aquarium Nancy). Coopération avec la MJC et l'association Léo Lagrange. Information régulière des usagers sur les		1		2	X
				3		4	
				NA			

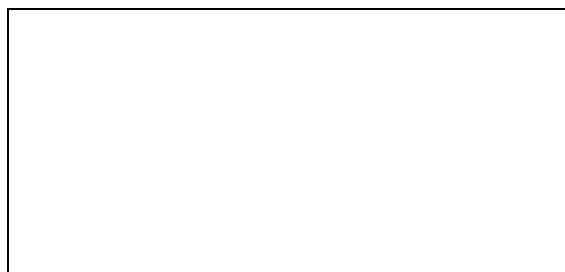
		manifestations locales.													
Critère 1-3-5	Le CHRS favorise les activités culturelles à l'intérieur de l'établissement	Un atelier d'écriture, animée par une salariée, fonctionne deux fois par mois. Un « atelier d'échanges de savoir-faire culinaires » permet aux résidentes des échanges culturels fondés sur la cuisine ; des repas conviviaux rassemblent les participantes ; des échanges sur les cultures d'origine sont favorisés au cours de ces repas. Le CHRS dispose d'un fonds de bibliothèque en libre service.			<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>X</td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2	X	3		4		NA	
1															
2	X														
3															
4															
NA															
Critère 1-3-6	Le CHRS favorise les activités sportives	Oui : participation aux projets « femmes et sport dans les quartiers » et « sport attitude au féminin ». Sorties à la patinoire (Châlons). Achats de tickets d'entrée au Centre Nautique. Mise à disposition de matériel de sport dans une salle équipée et spécialisée.			<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA	
1	X														
2															
3															
4															
NA															

L'accès à la salle de sports est limité de fait : à améliorer.

POINTS FORTS :

POINTS A AMELIORER :

ECHELLE D'APPRECIATION :



L'atelier d'écriture, la salle de sport et son aménagement, la coopération.	Les baisses budgétaires successives ont contraint l'établissement à réduire ses actions dans le domaine. L'accès à la salle de sports est limité de fait : à améliorer.
---	---

A	B	C	D	NA
	X			

Référence L'accès à l'information est favorisé par le CHRS						
1-4		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
Critère 1-4-1	Des journaux sont mis à disposition des usagers	Le quotidien local est à disposition des usagers à l'accueil.		1		
				2	X	
				3		
				4		
				NA		
Critère 1-4-2	Des ateliers collectifs sont utilisés comme support d'information	Des ateliers collectifs sur la santé sont organisés. Un atelier vise à l'apprentissage du savoir habiter et de l'entretien technique d'un logement : les séances sont organisées autour des thèmes de l'électricité, de l'eau, du gaz, ainsi que sur les réparations locatives ; la prévention des accidents domestiques est intégrée.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 1-4-3	Un accès aux Nouvelles Techniques de l'Information et de la Communication est favorisé par le CHRS	Une salle informatique est à la disposition des usagers cinq après-midis par semaine, gérée par un jeune en service civique qui favorise les apprentissages lorsque nécessaire. Elle est constituée de cinq ordinateurs avec accès internet.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 1-4-4	Les usagers ont accès à la télévision.	Chaque logement de la section hébergement est équipé d'un poste de télévision.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
Les ateliers collectifs. La salle informatique.	La salle informatique ne permet pas l'usage en streaming en raison de la limitation du flux. Créneau à trouver pour l'usage de Skype.

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

Référence L'expression et la participation des usagers sont favorisées par le CHRS						
1-5		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
Critère 1-5-1	Un Conseil de la vie sociale des usagers est mis en œuvre au sein du CHRS	Oui. Mais son fonctionnement est erratique en raison du turnover des usagers ... Il lui est ainsi préféré le Conseil de Résidentes qui se réunit chaque mois et comprend toutes les résidentes du CHRS.		1		
				2	X	
				3		
				4		
				NA		
Critère 1-5-2	Les comptes-rendus des séances du Conseil de Vie Sociale sont diffusés	Le CVS dispose d'un tableau en propre. Le bureau du CVS le gère et diffuse de l'information.		1		
				2		
				3		
				4	X	
				NA		
Critère 1-5-3	Les avis des usagers sont pris en compte	Oui, tant que faire se peut. Des modifications de fonctionnement et des améliorations ont été régulièrement adoptées en conséquence (systèmes de sécurisation des chambres, équipement de la section hébergement en four à micro-ondes, modification des horaires de rentrée pour les femmes sans enfants, etc.). En outre, le projet d'établissement prévoit en son article 3.5.1 : « <i>Considérant que, par nature, les pratiques professionnelles, le fonctionnement du CHRS, les règles, les procédures et les outils, sont d'une part perfectibles et, d'autre part, doivent pouvoir évoluer, l'établissement propose que le conseil de la vie sociale et le conseil de résidentes soient</i>		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		

		<p><i>régulièrement consultés sur ces points. Par ailleurs, il élargira la réunion d'équipe éducative au reste du personnel du CHRS au moins deux fois par an pour adapter l'institution et son fonctionnement aux besoins et souhaits du public autant que faire se peut en interrogeant les pratiques en cours et en révisant si nécessaire les règles, les procédures et les outils. »</i></p>													
<p>Critère 1-5-4</p>	<p>Le CHRS a développé d'autres outils permettant l'expression des usagers</p>	<p>Un conseil de résidentes se tient une fois par mois. Il est composé de l'ensemble des résidentes, de un à deux représentants de l'équipe éducative et du directeur. Cette réunion permet, d'une part, à l'équipe et à la direction de transmettre des informations à caractère collectif, de proposer un débat ou de demander un avis ; d'autre part, aux résidentes, de poser toute question intéressant la communauté de vie au sein de l'établissement et de faire des suggestions ou des demandes. En outre, un atelier d'écriture, animée par une salariée accompagnée parfois par un intervenant extérieur sur un projet particulier, fonctionne deux fois par mois. Enfin, un « atelier d'échanges de savoir-faire culinaires » permet aux résidentes des</p>		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NA</td> <td></td> </tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															

		échanges culturels fondés sur la cuisine ; des repas conviviaux rassemblent les participantes, des membres de l'équipe et la direction ; des échanges sur les cultures d'origine sont favorisés au cours de ces repas.		
--	--	--	--	--

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
Le conseil de résidentes et autres modes participatifs des usagers.	

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

Référence		Le fonctionnement du CHRS est défini et connu		Cotation		A réaliser
1-6		Réalisé	En cours de réalisation			
Critère 1-6-1	Il existe un règlement de fonctionnement	Oui, distribué au moment de l'admission, explicité oralement et affiché.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 1-6-2	Le règlement de fonctionnement respecte les droits fondamentaux des usagers	Oui, <i>a priori</i> : il a été transmis à la DDASS/DDCSPP et n'a pas fait l'objet de remarques. Le règlement initial a fait l'objet d'une consultation du CVS, de même que les modifications ultérieures quand cela a été possible eu égard aux difficultés de fonctionnement du CVS. Les modifications ultérieures ont aussi été discutées en conseil de résidentes qui a pu d'ailleurs faire des propositions qui ont été adoptées (rentrée à 23H00 pour les femmes sans enfants, possibilité d'utiliser une télévision ou des appareils électroménagers dans les chambres, garderie parentale au 4, ...). Cependant, le mode de fonctionnement de l'établissement (accueil exclusif de femmes seules et de familles monoparentales féminines) et donc son règlement restreignent de fait le droit à la vie privée ...		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		

Critère 1-6-3	Le règlement de fonctionnement est connu par les professionnels	Oui, par l'équipe éducative, les infirmières, l'équipe de nuit, le secrétariat. A disposition des autres professionnels du CHRS.	
Critère 1-6-4	Le règlement de fonctionnement est connu par les usagers	Il est transmis et expliqué lors de l'admission, et affiché. Il est régulièrement repris et discuté en conseil de résidentes.	

1	X
2	
3	
4	
NA	

Amélioration possible de la connaissance du règlement de fonctionnement pas les autres professionnels du CHRS.

1	X
2	
3	
4	
NA	

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
La reprise régulière et les commentaires du règlement de fonctionnement en conseil de résidentes.	

ECHELLE D'APPRECIATION :

A	B	C	D	NA
X				

Référence		Le contrat de séjour est conclu avec l'utilisateur					
1-7		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser	
Critère 1-7-1	Il existe un contrat de séjour dans le CHRS	Oui.		1	X		
Critère 1-7-2	L'objectif et le contenu de la prise en charge (de l'accompagnement) sont élaborés avec l'utilisateur	Oui.		2			
Critère 1-7-3	L'objectif et le contenu de la prise en charge (de l'accompagnement) font l'objet d'une évaluation avec l'utilisateur au minimum une fois par trimestre	Oui, à des fréquences plus rapprochées mais de façon peu formalisées (pas d'écrit formalisé, à part des notes dans le dossier de l'utilisateur). En revanche, si le séjour doit se prolonger au-delà de la durée initialement convenue, le contrat fait l'objet d'une évaluation formelle prenant la forme d'un avenant. Par ailleurs, la situation, le contenu de la prise en charge et l'analyse du contrat de séjour font l'objet d'une procédure écrite formalisée qui est systématiquement partagée au cours d'entretiens mais de façon non formalisée.		3			
Critère 1-7-4	L'utilisateur peut demander leur révision en cours de prise en charge	Oui.		4			
				NA			

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
La collaboration et la transparence avec les usagers.	

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

Référence		Le dossier individuel est constitué pour chaque usager		Cotation		A réaliser										
1-8	Réalisé	En cours de réalisation														
Critère 1-8-1	Le dossier individuel est consultable par l'usager pendant son séjour	Oui, un article du Livret d'accueil précise : « Accès au dossier et propriété des pièces : toute personne a accès à son dossier. En revanche, elle n'est propriétaire que des seuls documents dont elle est le destinataire initial (courriers, notifications CAF, etc.). Il pourra être fait copie sur demande des autres documents (rapports, courriers, etc.). »			<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X															
2																
3																
4																
NA																
Critère 1-8-2	Le dossier individuel est consultable par l'usager après son séjour	Oui, tant qu'il n'est pas détruit. Il est conservé au minimum 2 ans.			<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X															
2																
3																
4																
NA																
Critère 1-8-3	Le dossier individuel est conservé 2 ans au minimum après la sortie du CHRS	Oui.			<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X															
2																
3																
4																
NA																
Critère 1-8-4	Il existe une procédure établissant les pièces devant se trouver au dossier des usagers.	Oui. La note 14.003 les précise ainsi : 1) <i>La fiche de renseignements administratifs.</i> 2) <i>La « demande d'hébergement et/ou logement adapté », dossier de dix pages commun aux structures du SIAO52. Ce dossier comporte une partie renseignée par le service social demandeur et une fiche intitulée « projet personnel du demandeur »</i>			<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X															
2																
3																
4																
NA																

		<p><i>renseigné par lui-même avec ou sans aide, et signée. Dans le cas où aucun service demandeur n'a renseigné le dossier, il doit l'être par l'équipe du CHRS au plus vite et sous deux semaines maximum. Les parties qui ne peuvent être remplies sous ce délai faute de renseignements devront être complétées plus tard.</i></p> <p><i>3) « La fiche d'évaluation sociale. »</i></p> <p><i>4) La fiche « Protocole d'accueil pour une admission. »</i></p> <p><i>5) La fiche « Recommandations » signée par la personne admise dans l'établissement.</i></p> <p><i>6) Le contrat de séjour, qui doit impérativement être signé dans le délai maximum de deux semaines après l'admission, et les avenants le cas échéant.</i></p> <p><i>7) Les fiches « Rapport d'incident » le cas échéant.</i></p> <p><i>8) Le « Rapport de situation – Contrat de séjour / synthèse » qui doit être renseigné et/ou complété avant ou pendant chaque synthèse intéressant la</i></p>			
--	--	---	--	--	--

		<p><i>personne concernée (à l'exception de la première page, redondante avec d'autres documents, où ne seront portés que les noms et prénoms de la personne).</i></p> <p>9) <i>Une copie de la fiche « Demande de prolongation » le cas échéant.</i></p> <p>10) <i>Une copie de la fiche « Sortie », qui évite la rédaction d'un rapport de fin de prise en charge.</i></p>			
--	--	---	--	--	--

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
Le droit à l'accès au dossier est parfaitement respecté.	

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

Référence Le CHRS recueille les réclamations et plaintes des usagers et y répond						
1-9		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
Critère 1-9-1	Les droits et libertés des personnes accueillies sont connus et respectés par les professionnels	Oui mais, cependant, le mode de fonctionnement de l'établissement (accueil exclusif de femmes seules et de familles monoparentales féminines) et donc son règlement restreignent de fait le droit à la vie privée ...		1	X	
Critère 1-9-2	Un système d'enregistrement permanent et de suivi des réclamations et des plaintes est mis en place	Non.		2		Protocole à réaliser.
Critère 1-9-3	Les plaintes et les réclamations des usagers sont systématiquement analysées et discutées avec les professionnels	Oui : parfois, elles sont traitées par l'équipe éducative seule, parfois par l'équipe éducative avec la direction.		3		
Critère 1-9-4	Les plaintes et les réclamations des usagers reçoivent une réponse dans un délai maximum d'une semaine	Oui, dans la plupart des cas, mais le traitement attend parfois une réunion de synthèse, une concertation, les possibilités du directeur.		4	X	
				NA		

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
	Un système d'enregistrement permanent et de suivi des réclamations et des plaintes est à mettre en place.

ECHELLE D'APPRECIATION :

A	B	C	D	NA
	X			

Référence		Les procédures de sanctions et les possibilités de recours sont mises en place par le CHRS													
1-10		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation	A réaliser										
Critère 1-10-1	Des sanctions sont prévues en cas de non-respect du règlement de fonctionnement	Oui, un tableau récapitule le type de sanction en fonction du type d'infraction.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 1-10-2	Les sanctions sont prises par la direction et préalablement discutées en équipe	Les sanctions sont discutées en équipe ; elle s'appuie sur le tableau de sanctions et le cas échéant sur les « rapports d'incident ». Les sanctions sont prises par la direction.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 1-10-3	Les sanctions sont prises après que l'utilisateur ait été entendu	En cas d'infraction au règlement, une procédure prévoit la rédaction d'un « rapport d'incident » sur un formulaire préétabli : si la gravité des faits déclenche une procédure de sanction, la personne, systématiquement accompagnée par un travailleur social, est entendue par la direction.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 1-10-4	La possibilité de se faire assister est donnée à l'utilisateur	Non.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>X</td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3		4	X	NA		Règlement de fonctionnement à modifier pour informer de cette possibilité. Modalités à discuter.
1															
2															
3															
4	X														
NA															
Critère 1-10-5	Les usagers sont informés des procédures de défense et de recours dont ils peuvent bénéficier	Oui, une mention précise ces procédures sur le Livret d'Accueil.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
	La possibilité de se faire assister doit être donnée à l'utilisateur. A organiser.

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
	X			

Référence Des dispositions de prévention de la maltraitance sont mises en oeuvre						
1-11		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
Critère 1-11-1	Le CHRS a prévu et met en œuvre des mesures permettant le respect de l'intégrité morale et physique des usagers	La prévention de la maltraitance est assurée : o par les échanges à partir de la connaissance des situations et de l'observation de la vie quotidienne (réunions de synthèse) ; o par des ateliers proposés aux usagers, qui favorisent l'expression et la parole des usagers (atelier d'écriture, atelier « bricolage », atelier « échanges de savoirs culinaires) ; o par le conseil de résidentes.		1		Système d'enregistrement des plaintes à mettre en place.
				2	X	
				3		
				4		
				NA		
Critère 1-11-2	L'équipe du CHRS participe à une instance d'analyse des pratiques garantissant à l'utilisateur un travail de prévention des maltraitances institutionnelles possibles	Une supervision à destination de l'équipe socio-éducative prévoyait l'analyse des pratiques (fréquence : mensuelle). Une réunion de régulation à destination du personnel de nuit prévoit l'analyse des pratiques (fréquence : toutes les six semaines). Cependant, l'analyse des pratiques avec un tiers extérieur n'est plus possible, l'ARS ayant supprimé les crédits qui finançaient la prestation.		1		Une supervision pourrait être remise en place si financement ...
				2		
				3	X	
				4		
				NA		

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
	Une supervision mériterait d'être remise en place.

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
		X		

REFERENTIEL 2

ACCUEIL ET ORIENTATION

Référence 2-1	Le CHRS veille à offrir des conditions d'accueil de qualité	
Référence 2-2	Le personnel chargé de l'accueil et de l'orientation est formé et compétent	
Référence 2-3	Des procédures d'accueil et d'orientation sont formalisées et respectées par le CHRS	

Référence Le CHRS veille à offrir des conditions d'accueil de qualité		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation	A réaliser										
2-1				<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>X</td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3	X	4		NA		
1															
2															
3	X														
4															
NA															
Critère 2-1-1	Le lieu d'accueil est confortable et chaleureux	L'établissement offre une norme d'équipement digne et globalement confortable. Les locaux sont entretenus avec une réfection permanente.			En revanche, depuis la réhabilitation de l'immeuble, la nouvelle entrée aurait dû recevoir un bureau d'accueil mais l'Etat a refusé jusqu'à maintenant que le CHRS réalise les travaux alors qu'il dispose des fonds nécessaires : en fait, d'une part, l'Etat a supprimé les provisions prévues à cet effet et l'établissement a dû saisir le TITSS pour se faire rendre droit ; d'autre part, l'Etat refuse depuis les amortissements qui seraient conséquents des travaux. Par conséquent, à ce jour, les visiteurs arrivent dans un lieu impersonnel et sont accueillis par des panneaux fléchés qui les conduit au personnel.										
Critère 2-1-2	Le lieu d'accueil permet de préserver la sécurité et l'intégrité des personnes accueillies	Partiellement. La sécurité n'est pas assurée les nuits de 3H00 à 8H30.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>X</td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3	X	4		NA		Le budget correspondant à la couverture complète des nuits et des week-ends a été demandé à l'autorité compétente mais refusé plusieurs années de suite. Les budgets ont connu ensuite des baisses rendant impossible toute couverture complète des nuits.
1															
2															
3	X														
4															
NA															
Critère 2-1-3	Le lieu d'accueil est aménagé pour permettre des entretiens confidentiels	Oui, chaque travailleur social dispose d'un bureau permettant des entretiens confidentiels.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>X</td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2	X	3		4		NA		Les locaux sont mal insonorisés. Travaux à prévoir.
1															
2	X														
3															
4															
NA															

Critère 2-1-4	Le lieu d'accueil prévoit une salle commune de détente et de rencontre	Non.	
Critère 2-1-5	Le lieu d'accueil permet d'accueillir les proches des usagers	Oui. Ils peuvent être reçus dans un appartement équipé où la résidante peut préparer des repas.	

1	
2	
3	
4	X
NA	

Un tel lieu est prévu par le projet d'établissement : il reste à imaginer compte tenu des locaux existants.

1	X
2	
3	
4	
NA	

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
	Des travaux sont à prévoir (accueil, insonorisation, salle conviviale) mais dépendent essentiellement des moyens budgétaires accordés ...

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
			X	

Référence 2-2		Le personnel chargé de l'accueil et de l'orientation est formé et compétent		Cotation		A réaliser
		Réalisé	En cours de réalisation			
Critère 2-2-1	Lors du premier contact, au moins un membre du personnel du CHRS est attaché à la fonction « accueil/orientation »	Oui, tous les travailleurs sociaux de l'équipe socio-éducative.		1	X	
Critère 2-2-2	Celui-ci a été formé pour avoir les compétences requises pour assurer cette fonction	Les travailleurs sociaux sont qualifiés. Ils bénéficient de formations régulières.		2		
Critère 2-2-3	Ce professionnel est informé précisément des prestations et des conditions que le CHRS et le dispositif existant sont en mesure d'offrir	Oui.		3		
Critère 2-2-4	L'accueil est courtois et respectueux du demandeur	Oui.		4		
Critère 2-2-5				NA		
Critère 2-2-6				1		
				2		
				3		
				4		
				NA		

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

--

Personnel qualifié et compétent.	
----------------------------------	--

A	B	C	D	NA
X				

Référence Des procédures d'accueil et d'orientation sont formalisées et respectées par le CHRS						
2-3		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
Critère 2-3-1	Un protocole définissant les procédures d'accueil et d'orientation a été établi	Oui : une fiche récapitule les actes qui doivent être accomplis par les accueillants en fonction des phases d'accueil. Il vise à ce que chaque usager reçoive la même prestation et les mêmes informations. Par ailleurs, une « fiche de demande » donne un aperçu de la situation de la personne.		1	X	
Critère 2-3-2	Ces procédures sont mises en œuvre	Oui. La fiche, une fois remplie, est consignée au dossier.		2		
Critère 2-3-3	Elles sont actualisées au moins une fois par an et chaque fois que nécessaire	Oui.		3		
Critère 2-3-4	Un document (type fiches d'accueil) lisible et clair pour tous les membres de l'équipe socio-éducative du CHRS a été élaboré	Oui, Cf. 2-3-1		4		
Critère 2-3-5	Ce document est utilisé de manière à éviter aux nouveaux arrivants d'avoir à exposer plusieurs fois les mêmes informations	Oui, dans le cadre du SIAO. Pour les demandes directes, sans passage par la coordination du SIAO, sans objet : les personnes n'ont pas à exposer plusieurs fois les mêmes informations.		NA		

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
Procédure d'accueil formalisée.	

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

REFERENTIEL 3

ADMISSION

Référence 3-1	Des dispositions permettent de suivre la demande de l'utilisateur en amont de l'admission	
Référence 3-2	Les modalités d'examen de la demande et de décision d'admission sont définies et mises en œuvre	
Référence 3-3	Des critères d'admission sont définis et appliqués	
Référence 3-4	La décision d'admission fixe les différents éléments relatifs à la prise en charge de l'utilisateur	
Référence 3-5	Une procédure de réorientation de l'utilisateur est prise en cas de refus d'admission	

Référence Des dispositions permettent de suivre la demande de l'utilisateur en amont de l'admission						
3-1		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
Critère 3-1-1	L'utilisateur obtient une réponse à sa demande d'accompagnement dans le délai d'une semaine	Oui , la réponse est immédiate.		1	X	
Critère 3-1-2	Dans l'attente de l'admission et dans le cas d'un besoin d'hébergement immédiat le CHRS s'assure que le demandeur dispose d'un référent social extérieur à l'établissement ainsi que de la mise en relation du demandeur avec ce référent social	Oui, le CHRS s'assure que le demandeur dispose d'un référent social. Cependant, en l'absence d'un référent social, il est procédé en règle générale à une orientation plutôt qu'une mise en relation. Le CHRS assure la fonction de SIAO.		1	X	
Critère 3-1-3	Le CHRS a un réseau mobilisable de partenaires durant la période d'attente avant l'admission	Oui, notamment les CHRS du territoire regroupés au sein du SIAO dont il fait lui-même partie.		1	X	
Critère 3-1-4	Le CHRS se tient informé de l'évolution de la situation du demandeur	Oui.		1	X	
Critère 3-1-5	Dans l'établissement, une procédure d'accueil d'urgence permet à l'utilisateur d'être accueilli avant la décision définitive d'admission	Oui.		1	X	
Critère 3-1-6	Le CHRS dispose d'outils de suivi des demandes d'admission	Oui, une fiche spécifique est utilisée à cet effet.		1	X	

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
La fonction SIAO.	

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

Référence Les modalités d'examen de la demande et de décision d'admission sont définies et mises en œuvre.						
3-2		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
Critère 3-2-1	Le CHRS est doté d'une instance collégiale et pluridisciplinaire d'examen des demandes d'admission	Non. La demande est examinée en temps réel par trois travailleurs sociaux de l'équipe socio-éducative et le directeur au regard de critères clairs et connus de tous, d'où les réponses immédiates.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 3-2-2	Cette instance se réunit au moins une fois par semaine	Non. Les décisions sont prises au fur et à mesure des besoins et des places disponibles. Une réponse est fournie en moins d'une semaine, en cas d'urgence le jour même.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 3-2-3	La décision est prononcée par le directeur ou en son absence par un salarié dûment habilité	Oui, par le directeur mais fonction déléguée aux travailleurs sociaux de l'équipe socio-éducative.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 3-2-4	Le professionnel auprès duquel l'utilisateur a déposé sa demande est présent dans les réunions de l'instance	Pas nécessairement en cas d'absence ou de congés du professionnel concerné mais les informations sont partagées par écrit et par oral entre les trois travailleurs sociaux de l'équipe socio-éducative.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
Les procédures prévoient l'étude immédiate des demandes et la réponse en fonction.	

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

Référence Des critères d'admission sont définis et appliqués		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation	A réaliser										
3-3															
Critère 3-3-1	Pour décider de l'admission (ou de son refus) la demande de la personne et les besoins sociaux qu'elle recouvre sont examinés	Oui. Une fiche en rend compte.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 3-3-2	Les éléments relatifs à sa dernière prise en charge sont examinés seulement en cas de nécessité et avec le consentement de l'intéressé	Les éléments relatifs à sa dernière prise en charge sont demandés et examinés seulement en cas de nécessité. Le consentement de l'intéressé est en général recherché mais pas systématiquement, au pire la personne concernée est systématiquement informée.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>X</td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2	X	3		4		NA		
1															
2	X														
3															
4															
NA															
Critère 3-3-3	La décision est prise en fonction des catégories de bénéficiaires pour lesquelles le CHRS est habilité et conventionné ainsi que des critères de priorité énoncés dans le projet d'établissement ou prévus dans le cadre de la convention	Oui (critères énoncés dans le Livret d'accueil) ...		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 3-3-4	La décision est prise en fonction des besoins de l'utilisateur identifiés lors de l'accueil et des éventuelles mesures ou prescriptions judiciaires ou médicales	Oui.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 3-3-5	La politique d'admission du CHRS prévoit explicitement des critères d'examen prioritaires pour les personnes adressées par le 115 ou un Service d'Accueil et d'Orientation ou issues d'une structure d'hébergement	Oui.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															

POINTS FORTS :

POINTS A AMELIORER :

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

--

Critères d'admission clairs.

--

A	B	C	D	NA
X				

Référence La décision d'admission fixe les différents éléments relatifs à la prise en charge de l'utilisateur															
3-4		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation	A réaliser										
Critère 3-4-1	La décision d'admission fixe les objectifs, la durée initiale de la prise en charge et les prestations mises en oeuvre	La durée initiale est précisée au moment de la transmission de la demande d'admission à l'aide sociale à l'hébergement ; les objectifs y sont définis aussi mais affinés lors de l'élaboration du contrat de séjour dans le délai de deux semaines suivants l'admission ; les prestations sont définies par le contrat de séjour, le règlement de fonctionnement, le livret d'accueil.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 3-4-2	La décision d'admission fixe la participation financière de l'utilisateur	La participation financière de l'utilisateur est fixée par un arrêté préfectoral et calculée en fonction des ressources. L'utilisateur en est informé dès son admission.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td>X</td></tr> </table>	1		2		3		4		NA	X	
1															
2															
3															
4															
NA	X														
Critère 3-4-3	L'utilisateur est informé de la décision prise dans des conditions appropriées à sa situation	Oui mais avec une réserve quand la réponse est donnée à un service social demandeur (réponse non donnée en direct).		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 3-4-4	En cas d'admission, le livret d'accueil, la charte des droits et libertés, le règlement de fonctionnement sont remis à la personne accueillie	Oui. Un protocole d'accueil (fiche) permet de vérifier.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 3-4-5	Ces documents sont explicites et commentés à l'utilisateur par l'intervenant	Oui. Un protocole d'accueil (fiche) permet de vérifier.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
Procédures claires et appliquées.	

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

Référence Une procédure de réorientation de l'utilisateur est prise en cas de refus d'admission															
3-5		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation	A réaliser										
Critère 3-5-1	Dans le cas d'un refus d'admission, le directeur ou son représentant motive sa décision	Oui. Items prévus dans la fiche adéquate.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 3-5-2	Dans le cas d'un refus d'admission le demandeur est informé de ses voies de recours	Non.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>X</td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3		4	X	NA		Oui.
1															
2															
3															
4	X														
NA															
Critère 3-5-3	La liste des personnes qualifiées et leurs coordonnées, pouvant si nécessaire aider à faire valoir ses droits est remise à l'utilisateur	Oui en cas d'admission. Non, sinon.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>X</td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3		4	X	NA		Oui.
1															
2															
3															
4	X														
NA															
Critère 3-5-4	Dans le cas de refus d'admission du fait de l'établissement ou du fait du Préfet, le CHRS prend toutes les mesures de réorientation de l'utilisateur vers des établissements et services susceptibles de le prendre en charge	Oui si l'utilisateur n'a pas de référent social, non dans le cas contraire. L'établissement exerce la fonction de SIAO.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 3-5-5	Un document est utilisé de manière à éviter aux nouveaux arrivants d'avoir à exposer plusieurs fois les mêmes informations	Non.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>X</td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3		4	X	NA		
1															
2															
3															
4	X														
NA															

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
	Voies de recours à transmettre en cas de refus d'admission.

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
		X		

REFERENTIEL 4

HEBERGEMENT ET CONDITIONS DE SEJOUR

Référence 4-1	Les lieux d'hébergement répondent aux besoins de sécurité et de confort des usagers	
Référence 4-2	Les lieux d'hébergement répondent aux besoins d'entretien et d'hygiène des usagers	
Référence 4-3	Les règles d'occupation de l'hébergement respectent la dignité et l'intimité des usagers et favorisent leur vie privée	
Référence 4-4	Un accompagnement personnalisé est offert à l'utilisateur tout au long de son séjour	
Référence 4-5	L'accès à une vie sociale est favorisée par le CHRS	

Référence		Les lieux d'hébergement répondent aux besoins de sécurité et de confort des usagers					
4-1		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser	
Critère 4-1-1	Les locaux d'hébergement mis à disposition répondent aux normes d'hygiène et de sécurité en vigueur	Oui. La commission de sécurité a effectué une visite en 2007. Contrôles annuels des installations électriques et de sécurité.		1	X		
				2			
				3			
				4			
				NA			
Critère 4-1-2	Les usagers sont informés des conduites à tenir en terme de sécurité	Non.		1			A prévoir ...
				2			
				3			
				4	X		
				NA			
Critère 4-1-3	Les locaux d'hébergement répondent aux normes de surface, de volume, de ventilation et d'éclairage en vigueur	Oui, vérifiées au cours de la réhabilitation dans le cadre du plan d'humanisation des CHRS.		1	X		
				2			
				3			
				4			
				NA			
Critère 4-1-4	Un contrôle interne et/ou externe de conformité à ces normes est mis en place	La commission de sécurité a effectué une visite en 2007. Les systèmes de prévention des incendies ainsi que les normes des circuits électriques sont vérifiés annuellement.		1	X		
				2			
				3			
				4			
				NA			
Critère 4-1-5	Les locaux d'hébergement présentent un niveau d'isolation phonique respectueux du confort et de l'intimité de la personne	Non.		1			L'isolation phonique est envisageable mais réclamerait des moyens importants.
				2			
				3			
				4	X		
				NA			
Critère 4-1-6	Les locaux présentent un niveau d'isolation thermique respectueux du confort	Oui. Le bâtiment a atteint la norme BBC après réhabilitation.		1	X		
				2			
				3			
				4			
				NA			
Critère 4-1-7	Les locaux d'hébergement présentent un aspect agréable aux usagers et aux visiteurs	Oui à l'intérieur et à l'extérieur depuis la réhabilitation.		1	X		
				2			
				3			
				4			
				NA			
Critère 4-1-8	Le CHRS offre aux usagers des espaces conviviaux de rencontres et d'échanges	Non.		1			Cette question fait l'objet d'un chapitre du projet d'établissement.
				2			
				3			
				4	X		
				NA			



POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
Le bâtiment a bénéficié d'une réhabilitation et résidentialisation en 2012-2013, le niveau de confort a été amélioré et le bâtiment a obtenu la norme BBC.	L'isolation phonique, l'information des usagers en matière de conduites à tenir en cas de sinistre, espace de rencontre à créer.

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
		X		

Référence Les lieux d'hébergement répondent aux besoins d'entretien et d'hygiène des usagers						
4-2		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
Critère 4-2-1	Le CHRS garantit de façon permanente aux usagers les moyens d'assurer leurs besoins vitaux (se laver, se nourrir, entretenir son linge et ses effets...)	Oui. Le CHRS dispose d'un vestiaire, en plus.		1	X	
Critère 4-2-2	Le CHRS fournit aux usagers le linge de literie, de toilette et leur donne les moyens d'en assurer l'entretien	Oui.		2		
	Le CHRS met à disposition des personnes hébergées les moyens techniques et humains de :			3		
Critère 4-2-3	➤ Se restaurer et/ou confectionner leur repas	Oui : les repas sont confectionnés par les usagers dans les cuisines équipées de chaque appartement avec l'alimentation mise à disposition.		4		
Critère 4-2-4	➤ Conserver dans de bonnes conditions les aliments	Chaque appartement comprend un réfrigérateur ainsi que, par famille, une armoire de rangement alimentaire fermant à clé.		NA		Manque de place dans les réfrigérateurs ...
Critère 4-2-5	➤ S'approvisionner en denrées alimentaires	Les usagers disposant de ressources égales ou supérieures au RSA acquièrent eux-mêmes les denrées fraîches. Les personnes aux ressources inférieures au niveau du RSA sont approvisionnées partiellement ou complètement en denrées fraîches en fonction de leurs revenus. En complément, tous les usagers bénéficient des produits de la Banque Alimentaire.				

SOS FEMMES ACCUEIL – 2 rue Saint-John Perse – BP 95 – 52103 SAINT-DIZIER CEDEX

Tél. : 03.25.06.50.70 – Fax : 03.25.06.50.12 – E-mail : direction@sosfemmes.com

Organisme d'Intérêt Général habilité à recevoir des dons ouvrant droit à réduction d'impôt sur le revenu

SIRET 32280319800025 – APE 8790B – CREDIT MUTUEL MEUSE SUD SAINT-DIZIER 10278-02001-00017334440-52

Critère 4-2-6	Le CHRS a passé convention avec un ou des services sanitaires ou médico-sociaux par lesquels il offre la possibilité de soins sur le lieu d'hébergement	Oui :		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
		1			X										
2															
3															
4															
NA															
1) une infirmière est détachée à temps partiel du centre hospitalier général au sein de l'équipe 2) une infirmière de secteur psychiatrique est mise à disposition à cinquième de temps par le Centre Hospitalier de la Haute-Marne															

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
L'organisation qui permet aux familles de conserver une vie familiale autour de la préparation et la consommation des repas. La présence d'une équipe soignante.	Besoin d'espace réfrigéré supplémentaire.

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

Référence		Les règles d'occupation de l'hébergement respectent la dignité et l'intimité des usagers et favorisent leur vie privée				
4-3		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
Critère 4-3-1	Les règles d'occupation offrent la possibilité de recevoir des membres de la famille des usagers ou des tiers	Oui mais pas dans le logement occupé : un espace est offert, regroupant une salle à manger + cuisine équipée + salle de jeux + salle de sieste enfants d'autre part		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 4-3-2	L'occupation de l'hébergement est possible jour et nuit	Oui.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 4-3-3	Les règles d'occupation des locaux d'hébergement laissent à la personne accueillie la possibilité d'entrer et de sortir librement dans le respect des horaires d'ouverture	Les personnes peuvent entrer et sortir librement. Cependant, les femmes avec enfants doivent être présentes à 20H00 (sauf période de vacances estivales), sans enfants à 23H00.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 4-3-4	Le CHRS organise l'hébergement de façon à ce que l'intimité et la vie privée de l'utilisateur soient respectées	Les chambres sont strictement privatives. L'intimité et la vie privée sont limitées par la cohabitation dans les appartements de la section hébergement.		1		
				2	X	
				3		
				4		
				NA		
Critère 4-3-5	Le CHRS aménage des possibilités d'accueil permettant aux usagers d'être hébergés en compagnie de leurs animaux domestiques	Non. La cohabitation, les femmes enceintes (chats), les enfants, interdisent la présence d'animaux.		1		
				2		
				3		
				4		
				NA	X	

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
	X			

Référence Un accompagnement personnalisé est offert à l'utilisateur tout au long de son séjour						
4-4		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
Critère 4-4-1	La qualité de la relation avec l'utilisateur est travaillée par le biais de supervision, d'échanges entre salariés, de formations spécifiques	Oui. La situation des usagers est étudiée chaque semaine en équipe ; l'analyse intègre la dimension relationnelle. Des formations sont organisées (gestion des situations difficiles, faire face à la violence, maladies mentales, addictions, ...).		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 4-4-2	Il existe dans l'établissement un référent pour chaque usager	Oui. Ses collègues prennent le relais en cas d'absence.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 4-4-3	Ce référent est connu de l'utilisateur	Oui.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
	Durant son séjour, la personne hébergée bénéficie d'un accompagnement sur site lui proposant un appui personnalisé en matière de :					
Critère 4-4-4	➤ hygiène alimentaire et corporelle	Oui, si besoin et/ou demande. Une observation des repas est parfois réalisée. Les distributions d'aliments servent de support à une éducation alimentaire qui peut aller jusqu'à l'élaboration des menus avec les familles. L'hygiène corporelle est valorisée ou traitée en cas de difficulté. Un « atelier esthétique », qui vise à l'amélioration de l'estime de soi, sert aussi de support à un travail sur l'hygiène corporelle.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		

Critère 4-4-5	➤ diététique	Oui, si besoin et/ou demande, mais elle se limite en général à l'équilibre alimentaire et la diététique des enfants. Concernant les adultes, ils sont plutôt orientés le cas échéant vers l'extérieur.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 4-4-6	➤ gestion et entretien du lieu de vie	Oui, si besoin et/ou demande. Une attention particulière est apportée aux lieux collectifs. Après observation, des actions d'éducation sont conduites en cas de difficultés.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 4-4-7	➤ gestion des relations avec les co-résidents et/ou son voisinage	Il est tenu compte des difficultés de relation, des médiations sont organisées le cas échéant, parfois des changements de chambres.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 4-4-8	Les lieux d'hébergement lui sont présentés ainsi que leur équipement	Oui, au moment de l'installation. Un protocole écrit permet de s'assurer que l'ensemble des informations est communiqué.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 4-4-9	Les règles d'occupation sont expliquées aux usagers	Oui, au moment de la remise du règlement de fonctionnement. Certains points sont repris régulièrement en Conseil de résidentes. Cf. protocole d'accueil.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 4-4-10	La personne hébergée est installée par les soins d'un professionnel	Oui, avec un temps d'échange personnalisé. Un protocole écrit permet de s'assurer de la bonne pratique : les besoins immédiats de la personne sont évalués pour être satisfaits (hygiène, soins et santé, alimentation, vêture ...), le personnel est présenté, etc.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															

Critère 4-4-11	L'état des lieux et des équipements est réalisé avec l'utilisateur à l'entrée et à la sortie de l'hébergement	Aucun état des lieux n'est fait. En revanche, un inventaire des équipements d'entrée et de sortie est réalisé.	
Critère 4-4-12	L'inventaire des biens personnels de valeur est proposé à l'utilisateur	Non. En revanche, il est proposé que les valeurs soient déposées dans un coffre-fort contre reçu.	

1	X
2	
3	
4	
NA	

1	
2	X
3	
4	
NA	

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
Le protocole d'accueil, intégré au dossier de l'utilisateur.	

ECHELLE D'APPRECIATION :

A	B	C	D	NA
X				

Référence L'accès à une vie sociale est favorisée par le CHRS															
4-5		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation	A réaliser										
Critère 4-5-1	Les lieux d'hébergement sont à proximité de services publics, de commerces, de moyens de transport autorisant l'accès à une vie sociale	Oui, l'ensemble des services se trouvent à proximité immédiate, sauf quelques organismes (CAF, CCAS, Pôle Emploi, ...) qui sont desservis par le réseau de transport en commun (15' de trajet moyen).		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 4-5-2	Si nécessaire, des moyens adaptés à la situation géographique des lieux d'hébergement sont mis en œuvre pour favoriser la vie sociale	Oui : délivrance d'un bon de transport en commun, accompagnement des personnes (organismes, hôpital, activités, ...) y compris en soirée (spectacles).		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 4-5-3	Le CHRS favorise l'accès à une vie sociale	Organisation et prise en charge d'activités collectives ou individuelles (cinéma, piscine, patinoire, pratiques sportives, musées, spectacles, ...).		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															

	POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
	En complément, l'établissement met à disposition du matériel de sport dans une salle équipée. Elle privilégie cependant les partenariats (Club Léo Lagrange, Sport Attitude au Féminin, ...)	

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

REFERENTIEL 5

INSERTION PAR LE LOGEMENT

Référence 5-1	L'utilisateur reçoit une information sur le droit au logement	
Référence 5-2	L'accompagnement prend en compte le parcours résidentiel de l'utilisateur	
Référence 5-3	Un suivi est assuré à l'utilisateur pour conforter son insertion dans le logement et dans son environnement	
Référence 5-4	L'accompagnement comprend une aide appropriée au relogement de l'utilisateur à l'issue de son séjour	
Référence 5-5	Le CHRS a développé des relations de partenariat avec les acteurs agissant en faveur du logement des personnes défavorisées	
Référence 5-6	Le CHRS dispose de professionnels mobilisés pour aider l'utilisateur à faire valoir son droit au logement	

Référence L'utilisateur reçoit une information sur le droit au logement															
5-1		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation	A réaliser										
Critère 5-1-1	Le CHRS utilise des supports type plaquettes d'information	Oui, notices d'information sur les prêts CAF, le FSL, la loi DALO ...		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 5-1-2	Le CHRS informe sur les critères d'éligibilité aux différentes aides pour l'accès au logement par une action individuelle ou collective	Oui, dans le cadre de l'accompagnement individuel. Chaque situation est analysée et les souhaits et besoins de l'utilisateur recueillis afin de mettre en œuvre une solution adaptée.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 5-1-3	Le CHRS conduit l'utilisateur à s'informer sur le futur montant des aides au logement auxquelles il peut éventuellement prétendre	Oui : des simulations sont effectuées sur le site web de la CAF.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
L'insertion par le logement est un axe primordial du travail du CHRS	

ECHELLE D'APPRECIATION :

A	B	C	D	NA
X				

Référence L'accompagnement prend en compte le parcours résidentiel de l'utilisateur															
5-2		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation	A réaliser										
Critère 5-2-1	Une analyse du parcours résidentiel est effectuée à l'occasion de l'élaboration du projet individuel	Oui, notamment dans le cadre de l'élaboration du contrat de séjour qui prévoit les objectifs de celui-ci.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 5-2-2	D'éventuelles dettes de loyers sont évaluées dès le début de la prise en charge	Oui, avec l'ensemble des dettes le cas échéant, et sous réserve de l'information disponible ...		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 5-2-3	Des mesures d'apurement sont proposées et réalisées avec l'utilisateur	Oui, du plan d'apurement négocié au plan de redressement personnel en passant par un dossier de surendettement ...		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 5-2-4	Le CHRS prépare à la gestion du budget du futur logement	Oui, le travail sur le budget est effectué par l'équipe socio-éducative, il peut aller jusqu'à des mesures de tutelle en cas de difficultés.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															

	POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
	Présence d'une CESF au sein de l'équipe, qui met en place des actions d'aide éducative budgétaire.	

ECHELLE D'APPRECIATION :

A	B	C	D	NA
X				

Référence Un suivi est assuré à l'utilisateur pour conforter son insertion dans le logement et dans son environnement						
5-3		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
Critère 5-3-1	L'établissement propose un accompagnement post hébergement lié au logement	Seulement dans le cas des situations qui le réclame. Toutefois l'équipe reste toujours disponible pour des conseils, des renseignements ou même un accompagnement court. [Cet accompagnement n'est pas financé]		1	X	
	Les usagers sont accompagnés dans leurs démarches liées :			2		
Critère 5-3-2	➤ A l'équipement mobilier de leur futur logement	Oui : recherche de ressources, devis, conseils d'achat, aide à l'acquisition, stockage ...		3		
Critère 5-3-3	➤ A leur déménagement/emménagement	Oui, une aide concrète est fournie soit directement par l'équipe, soit en faisant appel à une association intermédiaire rémunérée par l'utilisateur.		4		
Critère 5-3-4	➤ A leurs démarches administratives liées au déménagement/emménagement	Oui. Notamment, les ouvertures de compteurs sont vérifiées en fonction du degré d'autonomie. Un accompagnement est réalisé si nécessaire pour la signature du bail et l'état des lieux.		NA		
Critère 5-3-5	Sur le site du futur logement, une visite du quartier est organisée afin d'effectuer un repérage (école, commerces, associations,...)	Oui. La plupart est relogée sur le quartier ou la ville : les équipements et services sont connus des usagers à l'issue de leur séjour.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
La performance logement de l'établissement est élevée.	

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

Référence 5-4		L'accompagnement comprend une aide appropriée au logement de l'utilisateur à l'issue de son séjour		Cotation		A réaliser
5-4		Réalisé	En cours de réalisation			
Critère 5-4-1	La recherche de logement est préparée par les professionnels du CHRS par une action individuelle ou une action collective	Oui, dans le cadre de l'accompagnement individuel. Chaque situation est analysée et les souhaits et besoins de l'utilisateur recueillis afin de mettre en œuvre une solution adaptée.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 5-4-2	L'accompagnement proposé à la personne hébergée comporte une aide régulière pour accéder à un logement autonome et adapté	Oui. Pour le CHRS, le logement est le mode d'insertion privilégié.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 5-4-3	Cet accompagnement favorise la participation de la personne accueillie à son projet de logement	Oui, amplement. Cependant, la réalisation des souhaits de l'utilisateur dépend fortement des ressources de l'environnement et de sa situation personnelle (parcours résidentiel, dettes, ...).		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
	Le projet de logement tient compte :					
Critère 5-4-4	➤ des besoins, des souhaits et des attentes de l'utilisateur	Oui. Ils sont recueillis mais la réalisation des souhaits de l'utilisateur dépend fortement des ressources de l'environnement et de sa situation personnelle (parcours résidentiel, dettes, ...)		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 5-4-5	➤ de la composition de la famille	Oui. Cependant, la taille de logement estimée nécessaire par l'équipe socio-éducative n'est pas toujours accordée par les bailleurs publics.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 5-4-6	➤ des ressources	Oui. Une analyse budgétaire est systématiquement effectuée. Une épargne est exigée.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		

Critère 5-4-7	➤ des contraintes liées à l'activité professionnelle et extra professionnelle	Oui mais souvent sans objet eu égard au public accueilli.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 5-4-8	En cas d'impossibilité d'accès au logement autonome, le CHRS mobilise les dispositifs de logement adaptés aux besoins des personnes accueillies	Oui : ESAT, famille d'accueil, résidence sociale, maison relais, etc.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 5-4-9	L'accompagnement tient compte des connaissances en matière de savoir habiter	Des actions éducatives sont entreprises sur le savoir habiter (tri des ordures ménagères, économie des fluides et énergies, respect du voisinage, etc.). En outre, les usagers du CHRS bénéficient d'une formation en cinq séances sur la maintenance et l'entretien du logement et de ses équipements (électricité, eau, gaz) ; la prévention des accidents domestiques est intégrée.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
Formation sur la maintenance et l'entretien du logement en cinq séances thématiques.	

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

Référence		Le CHRS a développé des relations de partenariat avec les acteurs agissant en faveur du logement des personnes défavorisées												
5-5		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation										
Critère 5-5-1	Les actions d'accès au logement reposent sur des accords avec des bailleurs privés ou publics	Oui. Il existe par ailleurs d'anciennes habitudes de travail et de coopération avec les bailleurs publics principaux (OPH, Effort Rémois).		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA	
1	X													
2														
3														
4														
NA														
Critère 5-5-2	Le CHRS est associé à la définition des orientations et à l'évaluation du PDALPD	Oui. Le directeur de l'établissement siège au PDALPD.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA	
1	X													
2														
3														
4														
NA														

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
L'insertion par le logement est un axe primordial du travail du CHRS	

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

Référence Le CHRS dispose de professionnels mobilisés pour aider l'utilisateur à faire valoir son droit au logement						
5-6		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
Critère 5-6-1	Au sein du CHRS, un membre du personnel « référent logement » est chargé plus spécifiquement des questions liées à l'accès au logement autonome	Non. Le choix de l'établissement ne repose pas sur le morcellement de l'accompagnement de la personne mais sur un travail d'équipe global et polyvalent : les compétences sont partagées.		1	X	
				2		
				3		
Critère 5-6-2	Les professionnels du CHRS sont informés de l'évolution du droit et de la législation en matière de logement	Oui : l'établissement est abonné à ASH et d'autres revues professionnelles, l'équipe dispose d'un accès libre à Internet.		4		
				NA		
				1	X	
Critère 5-6-3	Les professionnels assurent l'instruction des demandes d'aide en matière d'accès ou de maintien dans le logement (FSL ,...)	Oui, dans le cadre de l'accès au logement.		2		
				3		
				4		
				NA		

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
L'insertion par le logement est un axe primordial du travail du CHRS	

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

REFERENTIEL 6

INSERTION PROFESSIONNELLE

Référence 6-1	L'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi sont des missions que se donne le CHRS	
Référence 6-2	L'élaboration d'un projet d'insertion professionnelle est un des objectifs de l'accompagnement mis en œuvre par le CHRS	
Référence 6-3	Le CHRS dispose d'un réseau de partenaires permettant de favoriser l'accès à l'emploi des usagers	
Référence 6-4	Des appuis personnalisés sont proposés à l'utilisateur afin de consolider son insertion professionnelle	

Référence L'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi sont des missions que se donne le CHRS															
6-1		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation	A réaliser										
	L'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi sont des missions que se donne le CHRS au travers :														
Critère 6-1-1	➤ Du projet d'établissement	Le projet d'établissement ne comporte pas un mot quant à la question de l'insertion professionnelle ...		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>X</td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3		4	X	NA		
1															
2															
3															
4	X														
NA															
Critère 6-1-2	➤ De la convention avec la DDCSPP	La convention avec la DDCSPP est caduque. L'établissement réclame une nouvelle convention depuis 2003 ...		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>X</td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3		4	X	NA		... par la DDCSPP ...
1															
2															
3															
4	X														
NA															
Critère 6-1-3	➤ De conventions de partenariat avec d'autres acteurs de l'insertion professionnelle	Le partenariat n'est pas formalisé par des conventions (par exemple, Mission Locale) mais il existe néanmoins.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>X</td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3	X	4		NA		
1															
2															
3	X														
4															
NA															
Critère 6-1-4	Il y a au sein du CHRS au moins un référent informé des dispositifs légaux/réglementaires en matière d'insertion professionnelle et de formation, ainsi que de leur évolution	Non.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>X</td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3		4	X	NA		
1															
2															
3															
4	X														
NA															
Critère 6-1-5	Une documentation précise et actualisée est à la disposition de l'équipe socio-éducative et des usagers	Non.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>X</td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3		4	X	NA		
1															
2															
3															
4	X														
NA															

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :

ECHELLE D'APPRECIATION :

A	B	C	D	NA
			X	

Référence L'élaboration d'un projet d'insertion professionnelle est un des objectifs de l'accompagnement mis en œuvre par le CHRS						
6-2		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
Critère 6-2-1	Il est tenu compte du parcours professionnel, des besoins et du potentiel de chaque usager dans la recherche d'une insertion professionnelle	Oui dans le cas des situations où l'insertion professionnelle est un des objectifs de séjour.		1	X	
Critère 6-2-2	Un projet d'insertion professionnelle est élaboré avec chaque usager concerné	Non, seulement dans le cas des situations où l'insertion professionnelle est un des objectifs de séjour.		2	X	
Critère 6-2-3	Ce projet fait l'objet d'une évaluation et d'une actualisation au cours du séjour	Oui, en liaison étroite avec les organismes spécialisés (par exemple, Mission Locale).		3		
Critère 6-2-4	Les conditions matérielles d'accès à une formation ou un emploi font l'objet d'une attention particulière (moyens de transport, vêtements adaptés, chaussures de sécurité, ...)	Oui, le cas échéant.		4		
				NA		Une bicyclette est à disposition : le parc pourrait être augmenté.

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
	X			

Référence Le CHRS dispose d'un réseau de partenaires permettant de favoriser l'accès à l'emploi des usagers						
6-3		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
	Le CHRS s'inscrit dans un réseau partenarial opérationnel permettant d'utiliser au mieux les services externes destinés à favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi des usagers					
Critère 6-3-1	➤ Avec des organismes d'accueil, d'orientation, de conseil, etc,... (Pôle Emploi, Mission locale, CIO, ...)	Les organismes sont bien identifiés et sollicités sur leurs compétences.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 6-3-2	➤ Avec des organismes de formation	Non, sauf E2C.		1		
				2		
				3	X	
				4		
				NA		
Critère 6-3-3	➤ Avec des structures conventionnées au titre de l'Insertion par l'Activité Economique	Non.		1		
				2		
				3		
				4	X	
				NA		

	POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :

ECHELLE D'APPRECIATION :

A	B	C	D	NA
		X		

Référence 6-4		Des appuis personnalisés sont proposés à l'utilisateur afin de consolider son insertion professionnelle		Cotation		A réaliser
		Réalisé	En cours de réalisation			
	Un appui personnalisé est apporté à chaque usager :					
Critère 6-4-1	➤ Pour favoriser un équilibre dans son hygiène de vie (temps de travail, de repos, ...)	Oui, le cas échéant.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 6-4-2	➤ Pour lui permettre de persévérer dans son insertion professionnelle (retards, absentéisme, ...)	Oui, le cas échéant.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 6-4-3	Les travailleurs sociaux du CHRS conduisent les usagers à s'informer sur le contenu des conventions de formation, des contrats de travail et de leur mise en œuvre	Oui, le cas échéant.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 6-4-4	Les travailleurs sociaux du CHRS proposent une médiation formateur-stagiaire ou employeur-salarié	Oui, lorsque cela est nécessaire (situations de difficulté).		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

REFERENTIEL 7

ACCES AUX SOINS ET PROMOTION DE LA SANTE

Référence 7-1	Le CHRS facilite l'accès à une couverture sociale pour les usagers	
Référence 7-2	L'accès aux soins et aux professionnels de santé est facilité à l'utilisateur par le CHRS	
Référence 7-3	Le CHRS est inscrit dans un réseau permettant l'information et l'accès aux soins des usagers	

Référence 7-1		Le CHRS facilite l'accès à une couverture sociale pour les usagers		Cotation		A réaliser
		Réalisé	En cours de réalisation	1	X	
Critère 7-1-1	Le CHRS assure l'instruction des dossiers de couverture sociale de ses usagers	Oui.		2		
Critère 7-1-2	Si non, il oriente vers un partenaire réalisant cette prestation pour ceux qui le souhaitent	Sans objet.		3		
Critère 7-1-3	Le CHRS aide à la constitution des dossiers d'adhésion à des mutuelles complémentaires	Oui.		4		
				NA	X	
				1		
				2		
				3		
				4		
				NA	X	

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
Traitement administratif sans délai.	

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

Référence L'accès aux soins et aux professionnels de santé est facilité à l'usager par le CHRS		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation	A réaliser										
7-2	L'établissement offre la possibilité d'avoir recours en interne à :														
Critère 7-2-1	➤ Un infirmier	Oui, une infirmière de secteur général et une infirmière de secteur psychiatrique interviennent dans l'établissement (0,50 et 0,20 ETP).		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		La suppression des crédits ARS (PRAPS) en 2013 a conduit à ramener le temps de travail de l'infirmière générale à 0,25 ETP pour 2014 dans l'attente de nouveaux financements (recherchés)
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 7-2-2	➤ Un psychologue	Non. Néanmoins, l'établissement a établi des partenariats avec des services permettant le recours à un/e psychologue (CMPP, CMP, hôpital général, ...).		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>X</td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3		4	X	NA		
1															
2															
3															
4	X														
NA															
Critère 7-2-3	➤ Un psychiatre	Non. Néanmoins, l'établissement a établi un partenariat avec le CHS (CHHM) et une convention est en cours d'élaboration dans le cadre du PDALPD au sein duquel l'établissement est actif.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>X</td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3		4	X	NA		
1															
2															
3															
4	X														
NA															
Critère 7-2-4	➤ Un médecin généraliste	Non. Cependant, ce service a été possible pendant plus de dix ans grâce à un médecin vacataire. Cette relation a été suspendue à la suite de la suppression des crédits par l'ARS.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>X</td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3		4	X	NA		Oui ... mais dépend des crédits disponibles ...
1															
2															
3															
4	X														
NA															
Critère 7-2-5	Ces professionnels assurent l'orientation vers les services de soins de droit commun à l'extérieur du CHRS	Oui, orientation et parfois accompagnement lorsque c'est nécessaire.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															

Critère 7-2-6	En l'absence de professionnels de la santé, les intervenants sociaux assurent l'orientation vers les services de soins de droit commun	Oui, orientation et parfois accompagnement lorsque c'est nécessaire.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 7-2-7	Des bilans de santé sont systématiquement proposés aux usagers	Oui, selon différentes modalités adaptées aux situations (Médecine Préventive, bilan infirmier en interne, etc.).		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 7-2-8	A partir de ces résultats, et en accord avec l'utilisateur, l'établissement participe à la mise en place du suivi nécessaire	Oui.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 7-2-9	Les travailleurs sociaux du CHRS sont informés des procédures d'Hospitalisation d'Office et d'Hospitalisation à la Demande d'un Tiers	Oui. Elle est par ailleurs secondée par l'infirmière de secteur psychiatrique mise à disposition au sein de l'équipe.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
La présence infirmière avec la double compétence secteur général / secteur psychiatrique.	L'établissement souhaiterait pouvoir à nouveau proposer les services d'un médecin vacataire mais cela dépend des crédits disponibles ...

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
	X			

Référence 7-3		Le CHRS est inscrit dans un réseau permettant l'information et l'accès aux soins des usagers		Cotation		A réaliser
7-3		Réalisé	En cours de réalisation			
Critère 7-3-1	Le CHRS mène des actions de prévention – information en matière de santé	Oui, ce travail repose sur l'infirmière qui a une mission d'éducation à la santé. Elle fait également intervenir des spécialistes de l'extérieur.		1	X	
	Le CHRS s'inscrit dans un réseau partenarial opérationnel concernant :			2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 7-3-2	➤ Les soins de médecine générale ou spécialisée	Oui. Le CHRS a une convention avec le centre hospitalier qui met à disposition une infirmière à temps partiel.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 7-3-3	➤ Les conduites addictives	Le CHRS collabore avec le CSAPA.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 7-3-4	➤ Les troubles psychiatriques	Oui. Le CHRS a une convention avec le centre hospitalier spécialisé qui met à disposition une infirmière deux demi-journées par semaine. Une autre convention est en préparation dans le cadre du PDALPD.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 7-3-5	➤ Les prises en charge paramédicales	Non. Les professionnels concernés sont sollicités en tant que de besoin.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 7-3-6	Le CHRS est intégré dans des programmes de santé (PRAPS, PRS, lutte contre les toxicomanies...)	Oui, le PRAPS, indépendamment des crédits supprimés par l'ARS en 2013. Le directeur est par ailleurs membre du COREVIH Lorraine-Champagne-Ardenne.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
Le partenariat avec les hôpitaux locaux.	

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

REFERENTIEL 8

PREPARATION A LA SORTIE DU DISPOSITIF DE PRISE EN CHARGE

Référence 8-1	Les professionnels organisent les relais utiles auprès des services sociaux si l'utilisateur le souhaite	
Référence 8-2	L'utilisateur et les professionnels sont associés à la décision de fin de prise en charge	

Référence Les professionnels organisent les relais utiles auprès des services sociaux si l'utilisateur le souhaite						
8-1		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
Critère 8-1-1	Le CHRS assure la mise en relation si cela est nécessaire, avec le service social de secteur (CMS, CCAS,...) par une rencontre, une communication téléphonique, un courrier	Oui, la pratique est très générale.		1	X	
Critère 8-1-2	Des activités culturelles, sportives, de loisirs susceptibles de favoriser l'insertion dans un nouveau territoire de vie sont proposées par le CHRS	Non.		2		
				3		
				4		
				NA		
				1		
				2		
				3		
				4	X	
				NA		

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
Relais avec les services sociaux extérieurs	

ECHELLE D'APPRECIATION :

A	B	C	D	NA
	X			

Référence L'utilisateur et les professionnels sont associés à la décision de fin de prise en charge						
8-2		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
Critère 8-2-1	Le CHRS s'est doté d'outils d'évaluation permettant d'apprécier l'autonomie des personnes accueillies	Oui (rapport de synthèse) et l'autonomie est mesurée par l'équipe et discutée en réunion de synthèse.		1	X	
Critère 8-2-2	Le directeur de l'établissement consulte l'équipe et/ou l'éducateur référent préalablement à la décision de fin de prise en charge	Oui.		2		
Critère 8-2-3	La décision de fin de prise en charge est effectivement prise par le directeur	La plupart du temps, la fin de prise en charge est conséquente de l'atteinte des objectifs du séjour (par exemple, relogement) ou un départ décidé par la personne : le directeur ne fait alors qu'entériner le fait. En revanche, il prend les décisions d'exclusion après avoir consulté l'équipe.		3		
Critère 8-2-4	Celui-ci y associe la personne hébergée	Oui.		4		
				NA		

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

--

--

--

A	B	C	D	NA
X				

REFERENTIEL 9

RESEAU ET INSCRIPTION DANS L'ENVIRONNEMENT LOCAL

Référence 9-1	Le CHRS est partie prenante d'instances associatives et institutionnelles, d'élaboration de planification et d'évaluation des politiques sociales	
Référence 9-2	L'établissement a développé des partenariats dans les domaines de la lutte contre l'exclusion et de l'insertion	

Référence		Le CHRS est partie prenante d'instances associatives et institutionnelles, d'élaboration de planification et d'évaluation des politiques sociales													
9-1		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation	A réaliser										
	Le CHRS est membre d'organes de décision ou de consultation d'autres instances :														
Critère 9-1-1	➤ Dans le domaine associatif	Oui : FNARS, participation aux travaux sur la participation des usagers avec l'URIOPSS et la FNARS ; membre du dispositif Ac.Sé (accueil sécurisant de victimes de la traite des êtres humains)		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 9-1-2	➤ Dans le domaine institutionnel (schémas départementaux, instances de réflexion et de planification,...)	Oui : PDALPD, conseil d'administration de l'OPH de Saint-Dizier, COREVIH, service des droits des femmes et de l'égalité, PRAPS (ARS)		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
	La démarche partenariale, si elle existe, est plus particulièrement tournée vers :														
Critère 9-1-3	➤ Un travail de réflexion et d'analyse sur la situation sociale locale (faire évoluer les dispositifs, développer de nouveaux services, participer à la vie locale, ...)	La création de la Maison Relais Colbert est issue d'une réflexion du « groupe logement » ayant travaillé dans le cadre du contrat de ville de Saint-Dizier.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 9-1-4	➤ Un travail de réflexion et d'analyse sur les situations individuelles des usagers	Voir ci-dessus.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 9-1-5	➤ L'élaboration et la conduite d'actions communes	Oui, par exemple travail du PDALPD sur une convention de partenariat avec le secteur psychiatrique		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 9-1-6	➤ L'échange ou la mise à disposition de personnel	Une infirmière de secteur générale est mise à disposition (salaire facturé) par le centre hospitalier. Une infirmière de		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															

		secteur psychiatrique est mise à disposition (gracieusement) par le centre hospitalier spécialisé.			
Critère 9-1-7	➤ La mutualisation d'actions de formations professionnelles	Non.			

1	
2	
3	
4	X
NA	

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
Inscription forte du CHRS dans les réseaux	

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

Référence L'établissement a développé des partenariats dans les domaines de la lutte contre l'exclusion et de l'insertion						
9-2		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
	Le CHRS s'inscrit dans une logique partenariale opérationnelle dans les domaines					
Critère 9-2-1	➤ Du social	Oui : circonscriptions d'action sociale, CCAS, autres CHRS, services sociaux des hôpitaux.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 9-2-2	➤ Du logement	Oui : OPH de Saint-Dizier, Effort Rémois.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 9-2-3	➤ Médical et de la santé	Oui : conventions de partenariat avec le centre hospitalier et le centre hospitalier spécialisé, Médecine Préventive, coopération avec des médecins généralistes libéraux.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 9-2-4	➤ De la formation et de l'emploi	Oui : Mission Locale, Ecole de la 2 nd e Chance, Association Haut-Marnaise des Immigrés, Pôle Emploi, Tremplin 52		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 9-2-5	➤ De la justice	Oui : convention avec le CIDFF, ADAJ.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 9-2-6	➤ De l'appui à la parentalité	Oui : « Recréation » (projet Centre Hospitalier de la Haute-Marne) ; ASE.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 9-2-7	➤ Du sport, des loisirs et de la culture	Oui : la ville de Saint-Dizier « Sport attitude au féminin », CAF dans le cadre de VACAF, Club Léo Lagrange.		1	X	Cet axe de travail pourrait être mieux développé, notamment avec le CVS.
				2		
				3		
				4		
				NA		

Critère 9-2-8	➤ Humanitaire et caritatif	Oui : Banque Alimentaire, ARIT-ABI 52 (récupération de vêtements, friperie sociale), Secours Catholique.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
Inscription forte du CHRS dans les réseaux	

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

REFERENTIEL 10

PROJET D'ETABLISSEMENT

Référence 10-1	Le projet d'établissement a été élaboré, mis à jour et évalué	
Référence 10-2	Le projet d'établissement a été élaboré avec l'ensemble des salariés et les représentants des usagers	
Référence 10-3	Le projet d'établissement fait l'objet d'une diffusion auprès des intervenants, des usagers et des partenaires	
Référence 10-4	Le contenu du projet d'établissement répond aux exigences légales	
Référence 10-5	Le projet d'établissement est fondé sur un diagnostic global des besoins des usagers et des ressources du territoire	
Référence 10-6	Le projet comporte un volet stratégique relatif aux orientations à mettre en oeuvre	

Référence		Le projet d'établissement a été élaboré, mis à jour et évalué		Cotation		A réaliser
10-1		Réalisé	En cours de réalisation			
Critère 10-1-1	Le CHRS dispose d'un projet d'établissement ou de service	Oui, sur la période 2013-2018.		1	X	
Critère 10-1-2	Ce projet d'établissement est en cohérence avec le projet associatif	Il n'y a pas de projet associatif mais il est en cohérence avec l'objet des statuts de l'association.		1		Le projet associatif.
Critère 10-1-3	Ce projet est réalisé ou actualisé depuis moins de 5 ans	Oui.		2		
Critère 10-1-4	La mise en œuvre du projet d'établissement fait l'objet d'une évaluation annuelle	Non.		3		
				4		
				NA	X	La présente démarche d'évaluation interne initie la démarche qualité dans laquelle est prévue la révision régulière du projet d'établissement.

		POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
		Le projet d'établissement s'est fondé sur l'analyse des atteintes du précédent projet.	

ECHELLE D'APPRECIATION :

A	B	C	D	NA
	X			

Référence 10-2		Le projet d'établissement a été élaboré avec l'ensemble des salariés et les représentants des usagers													
		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation	A réaliser										
Critère 10-2-1	Ce projet a été établi après consultation du Conseil de la vie sociale ou le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation (article L 311-8)	Non.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>X</td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3		4	X	NA		Les usagers devront être associés à l'avenir pour les révisions du projet d'établissement.
1															
2															
3															
4	X														
NA															
Critère 10-2-2	Ce projet a été conçu avec l'ensemble du personnel	Oui, par un système de représentation : chaque pôle (2 pour le pôle socio-éducatif, 1 pour le pôle santé, 1 pour le pôle de nuit, 1 pour le pôle administratif, 1 pour le pôle entretien technique) a désigné un représentant auxquels se sont adjoints les délégués du personnel, le directeur et un représentant du conseil d'administration. La démarche et le projet ont été validés par le conseil d'administration.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
	Associer les usagers

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
		X		

Référence		Le projet d'établissement fait l'objet d'une diffusion auprès des intervenants, des usagers et des partenaires													
10-3		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation	A réaliser										
Critère 10-3-1	Le projet d'établissement est connu de tous les intervenants	Oui. Il a été distribué à l'ensemble du personnel et l'est aux nouveaux salariés. Il est disponible en permanence sur le site web de l'association.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 10-3-2	Le projet d'établissement peut être consulté par tous	Oui. Il est disponible en permanence sur le site web de l'association.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 10-3-3	Le projet d'établissement a été communiqué et présenté aux partenaires	Oui, la communication a eu lieu. Le document est diffusé en tant que de besoin et est disponible en permanence sur le site web de l'association.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
Disponibilité et diffusions larges du document	

ECHELLE D'APPRECIATION :

A	B	C	D	NA
X				

Référence Le contenu du projet répond aux exigences légales															
10-4		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation	A réaliser										
	Il contient :														
Critère 10-4-1	➤ Les objectifs en matière de coordination et de coopération	Oui mais les questions touchant à la coopération sont dilués à plusieurs endroits du texte.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>X</td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2	X	3		4		NA		Les questions touchant à la coopération mériteraient d'être rassemblées et développées.
1															
2	X														
3															
4															
NA															
Critère 10-4-2	➤ les objectifs en matière d'évaluation des activités et de la qualité des prestations	Oui.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 10-4-3	➤ les modalités d'organisation et de fonctionnement	Oui.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
	X			

Référence Le projet d'établissement est fondé sur un diagnostic global des besoins des usagers et des ressources du territoire															
10-5		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation	A réaliser										
Critère 10-5-1	Le projet d'établissement ou de service se donne les moyens d'analyser les besoins des usagers	Il a été construit sur une analyse des besoins et plusieurs objectifs tendent à les satisfaire et les évaluer.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>X</td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2	X	3		4		NA		Cependant, un questionnaire de satisfaction reste à réaliser.
1															
2	X														
3															
4															
NA															
Critère 10-5-2	Le projet expose un inventaire des atouts et des faiblesses de la structure (organisation du travail, formation, compétences, mobilité professionnelle, vétusté des équipements, communication, management, gestion, évaluation,...)	Oui, relativement, et les difficultés ont engendré des objectifs pour y répondre soit dans le présent projet, soit dans le précédent dont l'analyse fait partie intégrante du projet actuel.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
	Le projet d'établissement ou de service contient une analyse :														
Critère 10-5-3	➤ De la provenance géographique des usagers	Non, une description monographique est faite chaque année dans le rapport d'activité.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>X</td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3		4	X	NA		A réaliser.
1															
2															
3															
4	X														
NA															
Critère 10-5-4	➤ De la complémentarité avec les autres établissements implantés sur le territoire	Non. Cette analyse relève du schéma départemental et du pilotage du dispositif.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>X</td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3		4	X	NA		Néanmoins, cette question devra être abordée dans une révision du projet, notamment au regard des objectifs de coopération.
1															
2															
3															
4	X														
NA															
Critère 10-5-5	➤ Des textes de référence, des schémas d'orientation et politiques publiques qui concernent la structure	Le texte y fait référence mais il ne les analyse pas à proprement parler ...		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>X</td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3	X	4		NA		
1															
2															
3	X														
4															
NA															
Critère 10-5-6	➤ De l'identification des ressources partenariales	Oui.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 10-5-7	➤ Des orientations de la planification départementale, régionale et nationale	Non. Il en tient compte sans analyse.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>X</td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2		3		4	X	NA		A réaliser.
1															
2															
3															
4	X														
NA															

Critère 10-5-8	➤ De l'évolution du contexte démographique, économique, social, culturel et technique	Non.	
-----------------------	---	------	--

1	
2	
3	
4	X
NA	

A réaliser.

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
	Cf. critères 10-5-3 à 8

ECHELLE D'APPRECIATION :

A	B	C	D	NA
			X	

Référence 10-6		Le projet comporte un volet stratégique relatif aux orientations à mettre en oeuvre		Cotation		A réaliser
		Réalisé	En cours de réalisation			
	Le projet d'établissement ou de service évoque :					
Critère 10-6-1	➤ Les modifications des pratiques professionnelles	Oui.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 10-6-2	➤ Les activités à maintenir	Non, pas en tant que tel.		1		
				2		
				3		
				4	X	
				NA		
Critère 10-6-3	➤ Les activités à supprimer	Non, pas en tant que tel.		1		
				2		
				3		
				4	X	
				NA		
Critère 10-6-4	➤ Les activités à reconvertir	Non, pas en tant que tel.		1		
				2		
				3		
				4	X	
				NA		
Critère 10-6-5	➤ Les activités à créer ou à renforcer	Oui.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 10-6-6	Le projet d'établissement fait mention d'objectifs prioritaires discutés par l'ensemble du personnel du CHRS	Les objectifs ont été discutés par l'ensemble du personnel du CHRS mais ils ne sont pas hiérarchisés.		1		Objectifs à hiérarchiser.
				2	X	
				3		
				4		
				NA		

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
		X		

REFERENTIEL 11

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Référence 11-1	La gestion des ressources humaines est organisée et formalisée	
Référence 11-2	Le CHRS veille à la qualification professionnelle des ressources humaines	
Référence 11-3	L'établissement développe des actions favorisant l'intégration des ressources humaines	
Référence 11-4	Le CHRS intègre le dialogue social dans sa gestion des ressources humaines	
Référence 11-5	Il existe une politique de formation professionnelle et de gestion prévisionnelle des compétences	
Référence 11-6	L'organisation du travail permet la coordination des professionnels sur la prise en charge des usagers	

Référence 11-1		La gestion des ressources humaines est organisée et formalisée		Cotation		A réaliser
Critère		Réalisé	En cours de réalisation	1	X	
Critère 11-1-1	Il existe dans l'établissement un référent identifié chargé de la gestion des ressources humaines	Oui, le directeur.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 11-1-2	Lors de son embauche le nouveau salarié reçoit une information et un accompagnement personnalisé pour favoriser son intégration dans l'établissement	Le salarié reçoit une information orale et écrite de la part de la direction (fonctionnement général de l'établissement, notes de service importantes, référentiel de métier, projet d'établissement, ...). L'accompagnement est réalisé par les membres de l'équipe.		1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		
Critère 11-1-3	Chaque salarié dispose d'une fiche de poste précisant les fonctions et tâches qui lui sont confiées.	Non.	Fiches de poste en cours de réalisation.	1		
				2		
				3		
				4	X	
				NA		
Critère 11-1-4	Ce document est révisé au moins une fois tous les deux ans et autant de fois que nécessaire	Sans objet.		1		A réaliser une fois les fiches de poste en place.
				2		
				3		
				4		
				NA	X	
Critère 11-1-5	L'établissement est engagé dans une politique d'identification et de prévention des risques professionnels	Oui, le document d'identification et de prévention des risques professionnels est mis à jour. Un audit des relations au travail a été réalisé en 2013.	Une analyse des risques socio – professionnels est réalisé en 2014.	1	X	
				2		
				3		
				4		
				NA		

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
	Fiches de poste en cours de réalisation.

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
	X			

Référence 11-2		Le CHRS veille à la qualification professionnelle des ressources humaines		Cotation		A réaliser
11-2		Réalisé	En cours de réalisation			
Critère 11-2-1	Le recrutement du personnel repose sur des appels à candidature (internes-externes)	Oui.		1	X	
Critère 11-2-2	Le recrutement du personnel se décide en fonction des compétences et qualifications des candidats, au regard d'un profil de poste défini	Oui.		2		
Critère 11-2-3	Le personnel est qualifié pour exercer les tâches et missions qui lui sont confiées	Oui, l'ensemble des personnels des pôles d'activité de l'établissement est qualifié pour exercer les tâches et missions qui lui sont confiées : soit le personnel a été embauché avec les qualifications requises, soit il les a obtenus postérieurement par la formation continue.		3		
Critère 11-2-4	La variété des qualifications en exercice permet une approche pluridisciplinaire de la prise en charge	Oui : le cœur de métier de l'établissement comprend des AVS, ES, infirmières, conseillère en ESF, TISF ...		4		
				NA		

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
Multidisciplinarité des équipes	

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

Référence L'établissement développe des actions favorisant l'intégration des ressources humaines						
11-3		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
Critère 11-3-1	Lors de son embauche le nouveau salarié reçoit une information et un accompagnement personnalisé pour favoriser son intégration dans l'établissement	Oui : les premières informations sont données par le directeur, ensuite par les membres du pôle d'activité considéré et les autres salariés, un accompagnement non formalisé favorise l'intégration.		1	X	
				2		
Critère 11-3-2	Les stagiaires et salariés sous contrat aidé bénéficient d'un tutorat spécifique dans l'établissement afin de favoriser la réalisation de leurs objectifs d'observation, de formation ou d'intégration	Oui : un tutorat spécifique est exercé par la direction ou un personnel qualifié pour les salariés sous contrats aidés, il est exercé pour les stagiaires par les salariés volontaires titulaires du diplôme correspondant.		1	X	
				2		

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :

ECHELLE D'APPRECIATION :

A	B	C	D	NA
X				

Référence Le CHRS intègre le dialogue social dans sa gestion des ressources humaines						
11-4		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation		A réaliser
Critère 11-4-1	Les instances représentatives du personnel sont réunies et consultées dans le respect des dispositions réglementaires et légales en vigueur	Oui.		1	X	
Critère 11-4-2	L'avis du personnel sur ses conditions de travail est recueilli au moins une fois tous les deux ans	Non. Cependant, une analyse des relations au travail a été réalisée en 2013.	Une analyse des risques psycho-sociaux est réalisé en 2014.	2		Oui. Outil à prévoir.
				3		
				4	X	
				NA		

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
	X			

Référence 11-5		Il existe une politique de formation professionnelle et de gestion prévisionnelle des compétences		Cotation		A réaliser
11-5		Réalisé	En cours de réalisation	1	X	
Critère 11-5-1	Au moins une fois par an, le CHRS évalue les besoins collectifs et individuels du personnel dans le domaine de la formation professionnelle continue	Oui. Les entretiens individuels bisannuels d'évaluation ont été mis en place en 2009.		1	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Le CHRS met en œuvre des actions de formation répondant			2	<input type="checkbox"/>	
				3	<input type="checkbox"/>	
				4	<input type="checkbox"/>	
				NA	<input type="checkbox"/>	
Critère 11-5-2	A ces besoins	Oui ... dans la mesure des crédits disponibles de l'association et de l'OPCA.		1	<input checked="" type="checkbox"/>	
				2	<input type="checkbox"/>	
				3	<input type="checkbox"/>	
				4	<input type="checkbox"/>	
				NA	<input type="checkbox"/>	
Critère 11-5-3	A l'évolution des besoins des populations accueillies ainsi que des modes et techniques de prise en charge	Oui : des formations ont été organisées par exemple sur la gestion des conflits, pour faciliter l'accompagnement de personnes toxicomanes, originaires d'Afrique subsaharienne, prostituées, souffrant de troubles psychiques ...		1	<input checked="" type="checkbox"/>	
				2	<input type="checkbox"/>	
				3	<input type="checkbox"/>	
				4	<input type="checkbox"/>	
				NA	<input type="checkbox"/>	
Critère 11-5-4	A ses projets et stratégies de développement	Oui, depuis 15 ans : ont été formés (ou sont en cours de formation) 2 TISF, 1 ES, 1 AVS, un directeur (master), une comptable (BTS) ... La qualification était (est) un enjeu de développement et de progression.		1	<input checked="" type="checkbox"/>	
				2	<input type="checkbox"/>	
				3	<input type="checkbox"/>	
				4	<input type="checkbox"/>	
				NA	<input type="checkbox"/>	

POINTS FORTS :		POINTS A AMELIORER :	

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
X				

Référence	L'organisation du travail permet la coordination des professionnels sur la prise en charge des usagers														
11-6		Réalisé	En cours de réalisation	Cotation	A réaliser										
Critère 11-6-1	L'organisation de l'emploi du temps du personnel prévoit au moins deux fois par mois une réunion consacrée à la coordination de la prise en charge des usagers	Cette réunion (dite de synthèse) a lieu une fois par semaine en général, elle dure deux heures et réunit l'ensemble du pôle médico-socio-éducatif et le directeur.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td>X</td></tr> <tr><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1	X	2		3		4		NA		
1	X														
2															
3															
4															
NA															
Critère 11-6-2	L'établissement organise des temps de régulation et d'amélioration des pratiques professionnelles pour les salariés au contact des usagers	Une réunion d'équipe destinée au pôle médico-socio-éducatif est organisée à termes réguliers. En outre, une réunion de régulation réunit les surveillantes de nuit toutes les six semaines.		<table border="1"> <tr><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>X</td></tr> <tr><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>NA</td><td></td></tr> </table>	1		2	X	3		4		NA		Des temps de travail spécifique à une analyse des pratiques professionnelles pourrait être mis en place si crédits disponibles.
1															
2	X														
3															
4															
NA															

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :

**ECHELLE
D'APPRECIATION :**

A	B	C	D	NA
	X			

Synthèse des points forts et des points à améliorer

POINTS FORTS :	POINTS A AMELIORER :
1. DROITS, LIBERTES, ET OBLIGATIONS DES USAGERS	
Réf. : L'accès aux droits civiques est un des objectifs de l'accompagnement mis en œuvre par le CHRS	
Le conseil de résidentes et les partenariats, notamment avec le CIDFF et l'accueil de jour pour les femmes victimes de violence au sein du couple mutualisé avec le CHRS.	Sensibilisation aux droits et devoirs civiques, avec incitation à l'inscription sur les listes électorales.
Réf. : L'accès aux droits parentaux est un des objectifs de l'accompagnement mis en œuvre par le CHRS	
L'équipe prend fortement en compte l'accès aux droits parentaux et s'assure des bonnes conditions de l'exercice de ceux-ci.	
Réf. : L'accès à la culture et aux loisirs est un des objectifs mis en œuvre par le CHRS	
L'atelier d'écriture, la salle de sport et son aménagement, la coopération.	Les baisses budgétaires successives ont contraint l'établissement à réduire ses actions dans le domaine. L'accès à la salle de sports est limité de fait : à améliorer.
Réf. : L'accès à l'information est favorisé par le CHRS	
Les ateliers collectifs. La salle informatique.	La salle informatique ne permet pas l'usage en streaming en raison de la limitation du flux. Créneau à trouver pour l'usage de Skype.
Réf. : L'expression et la participation des usagers sont favorisées par le CHRS	
Le conseil de résidentes et autres modes participatifs des usagers.	
Réf. : Le fonctionnement du CHRS est défini et connu	
La reprise régulière et les commentaires du règlement de fonctionnement en conseil de résidentes.	
Le contrat de séjour est conclu avec l'utilisateur	
La collaboration et la transparence avec les usagers.	
Le dossier individuel est constitué pour chaque usager	
Le droit à l'accès au dossier est parfaitement respecté.	
Le CHRS recueille les réclamations et plaintes des usagers et y répond	
	Un système d'enregistrement permanent et de suivi des réclamations et des plaintes est à mettre en place.
Réf. : Les procédures de sanctions et les possibilités de recours sont mises en place par le CHRS	
	La possibilité de se faire assister doit être donnée à l'utilisateur. A organiser.
Réf. : Des dispositions de prévention de la maltraitance sont mises en œuvre	
	Une supervision mériterait d'être remise en place.

2. ACCUEIL ET ORIENTATION	
Le CHRS veille à offrir des conditions d'accueil de qualité	
	Des travaux sont à prévoir (accueil, insonorisation, salle conviviale) mais dépendent essentiellement des moyens budgétaires accordés ...
Réf. : Le personnel chargé de l'accueil et de l'orientation est formé et compétent	
Personnel qualifié et compétent.	
Réf. : Des procédures d'accueil et d'orientation sont formalisées et respectées par le CHRS	
Procédure d'accueil formalisée.	
3. ADMISSION	
Réf. : Des dispositions permettent de suivre la demande de l'utilisateur en amont de l'admission	
La fonction SIAO.	
Réf. : Les modalités d'examen de la demande et de décision d'admission sont définies et mises en œuvre.	
Les procédures prévoient l'étude immédiate des demandes et la réponse en fonction.	
Réf. : Des critères d'admission sont définis et appliqués	
Critères d'admission clairs.	
Réf. : La décision d'admission fixe les différents éléments relatifs à la prise en charge de l'utilisateur	
Procédures claires et appliquées.	
Réf. : Une procédure de réorientation de l'utilisateur est prise en cas de refus d'admission	
	Voies de recours à transmettre en cas de refus d'admission
4. HEBERGEMENT ET CONDITIONS DE SEJOUR	
Réf. : Les lieux d'hébergement répondent aux besoins de sécurité et de confort des usagers	
Le bâtiment a bénéficié d'une réhabilitation et résidentialisation en 2012-2013, le niveau de confort a été amélioré et le bâtiment a obtenu la norme BBC.	L'isolation phonique, l'information des usagers en matière de conduites à tenir en cas de sinistre, espace de rencontre à créer.
Réf. : Les lieux d'hébergement répondent aux besoins d'entretien et d'hygiène des usagers	
L'organisation qui permet aux familles de conserver une vie familiale autour de la préparation et la consommation des repas. La présence d'une équipe soignante.	Besoin d'espace réfrigéré supplémentaire.
Réf. : Un accompagnement personnalisé est offert à l'utilisateur tout au long de son séjour	
Le protocole d'accueil, intégré au dossier de l'utilisateur.	
Réf. : L'accès à une vie sociale est favorisée par le CHRS	
En complément, l'établissement met à disposition du matériel de sport dans une salle équipée. Elle privilégie cependant les partenariats (Club Léo	

Lagrange, Sport Attitude au Féminin, ...)	
5. INSERTION PAR LE LOGEMENT	
Réf. : L'utilisateur reçoit une information sur le droit au logement	
L'insertion par le logement est un axe primordial du travail du CHRS	
Réf. : L'accompagnement prend en compte le parcours résidentiel de l'utilisateur	
Présence d'une CESF au sein de l'équipe, qui met en place des actions d'aide éducative budgétaire.	
Réf. : Un suivi est assuré à l'utilisateur pour conforter son insertion dans le logement et dans son environnement	
La performance logement de l'établissement est élevée.	
Réf. : L'accompagnement comprend une aide appropriée au relogement de l'utilisateur à l'issue de son séjour	
Formation sur la maintenance et l'entretien du logement en cinq séances thématiques.	
Réf. : Le CHRS a développé des relations de partenariat avec les acteurs agissant en faveur du logement des personnes défavorisées	
L'insertion par le logement est un axe primordial du travail du CHRS.	
Réf. : Le CHRS dispose de professionnels mobilisés pour aider l'utilisateur à faire valoir son droit au logement	
L'insertion par le logement est un axe primordial du travail du CHRS	
7. ACCES AUX SOINS ET PROMOTION DE LA SANTE	
Réf. : Le CHRS facilite l'accès à une couverture sociale pour les usagers	
Traitement administratif sans délai.	
Réf. : L'accès aux soins et aux professionnels de santé est facilité à l'utilisateur par le CHRS	
La présence infirmière avec la double compétence secteur général / secteur psychiatrique.	L'établissement souhaiterait pouvoir à nouveau proposer les services d'un médecin vacataire mais cela dépend des crédits disponibles ...
Réf. : Le CHRS est inscrit dans un réseau permettant l'information et l'accès aux soins des usagers	
Le partenariat avec les hôpitaux locaux.	
8. PREPARATION A LA SORTIE D'UN DISPOSITIF DE PRISE EN CHARGE	
Réf. : Les professionnels organisent les relais utiles auprès des services sociaux si l'utilisateur le souhaite	
Relais avec les services sociaux extérieurs.	
9. RESEAU ET INSCRIPTION DANS L'ENVIRONNEMENT LOCAL	
Réf. : Le CHRS est partie prenante d'instances associatives et institutionnelles, d'élaboration de planification et d'évaluation des politiques sociales	
Inscription forte du CHRS dans les réseaux.	
Réf. : L'établissement a développé des partenariats dans les domaines de la lutte contre l'exclusion et de l'insertion	
Inscription forte du CHRS dans les réseaux.	

10. PROJET D'ETABLISSEMENT

Réf. : Le projet d'établissement a été élaboré, mis à jour et évalué

Le projet d'établissement s'est fondé sur l'analyse des atteintes du précédent projet

Réf. : Le projet d'établissement a été élaboré avec l'ensemble des salariés et les représentants des usagers

Associer les usagers

Réf. : Le projet d'établissement fait l'objet d'une diffusion auprès des intervenants, des usagers et des partenaires

Disponibilité et diffusions larges du document.

11. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Réf. : La gestion des ressources humaines est organisée et formalisée

Fiches de poste en cours de réalisation.

Réf. : Le CHRS veille à la qualification professionnelle des ressources humaines

Multidisciplinarité des équipes.

Plan d'actions correctives

POINTS A AMELIORER :	ACTIONS / PERIODE :
1. DROITS, LIBERTES, ET OBLIGATIONS DES USAGERS	
Réf. : L'accès aux droits civiques est un des objectifs de l'accompagnement mis en œuvre par le CHRS	
Sensibilisation aux droits et devoirs civiques, avec incitation à l'inscription sur les listes électorales.	Sensibilisation via le « conseil de résidentes » : 2014
Réf. : L'accès à la culture et aux loisirs est un des objectifs mis en œuvre par le CHRS	
Les baisses budgétaires successives ont contraint l'établissement à réduire ses actions dans le domaine. L'accès à la salle de sports est limité de fait : à améliorer.	Amélioration de l'accès à la salle de sports : 2014
Réf. : L'accès à l'information est favorisé par le CskypHRS	
La salle informatique ne permet pas l'usage en streaming en raison de la limitation du flux. Créneau à trouver pour l'usage de Skype.	Créneau Skype à trouver et équipements à installer : 2014
Le CHRS recueille les réclamations et plaintes des usagers et y répond	
Un système d'enregistrement permanent et de suivi des réclamations et des plaintes est à mettre en place.	Mise en place d'un système d'enregistrement permanent et de suivi des réclamations et des plaintes avec fiche à ajouter au dossier d'accueil des usagers : 2014
Réf. : Les procédures de sanctions et les possibilités de recours sont mises en place par le CHRS	
La possibilité de se faire assister doit être donnée à l'utilisateur. A organiser.	Procédure à organiser : 2014-2015.
Réf. : Des dispositions de prévention de la maltraitance sont mises en œuvre	
Une supervision mériterait d'être remise en place.	Dépendant étroitement des crédits disponibles, des moyens seront recherchés : 2015-2016
2. ACCUEIL ET ORIENTATION	
Le CHRS veille à offrir des conditions d'accueil de qualité	
Des travaux sont à prévoir (accueil, insonorisation, salle conviviale) mais dépendent essentiellement des moyens budgétaires accordés Travaux de l'accueil : demande effectuée sur le budget 2014 (une provision existante permet la réalisation mais l'Etat doit accorder les amortissements conséquents des travaux). . Insonorisation, salle conviviale : 2015-2018.
3. ADMISSION	
Réf. : Une procédure de réorientation de l'utilisateur est prise en cas de refus d'admission	
Voies de recours à transmettre en cas de refus d'admission	Procédure à mettre en place : 2014.
4. HEBERGEMENT ET CONDITIONS DE SEJOUR	
Réf. : Les lieux d'hébergement répondent aux besoins de sécurité et de confort des usagers	
L'isolation phonique, l'information des usagers en matière de conduites à tenir en cas de sinistre, espace de rencontre à créer.	. Isolation phonique : 2015-2018. . Conduites à tenir en cas de sinistre : 2015 . Espace de rencontre : 2015-2018

Réf. : Les lieux d'hébergement répondent aux besoins d'entretien et d'hygiène des usagers

Besoin d'espace réfrigéré supplémentaire.

. Etude : 2015.
. Réalisation sous réserve de crédits : 2016.

7. ACCES AUX SOINS ET PROMOTION DE LA SANTE

Réf. : L'accès aux soins et aux professionnels de santé est facilité à l'usager par le CHRS

L'établissement souhaiterait pouvoir à nouveau proposer les services d'un médecin vacataire mais cela dépend des crédits disponibles ...

. Demande budgétaire : 2014.
. Réalisation sous réserve de crédits : 2015.

10. PROJET D'ETABLISSEMENT

Réf. : Le projet d'établissement a été élaboré avec l'ensemble des salariés et les représentants des usagers

Associer les usagers.

Associer les usagers par le biais d'une représentation soit fondée sur le Conseil de la Vie Sociale, soit à défaut sur la base du volontariat des résidentes du « conseil de résidentes » : 2018 ou plus tôt en cas de révision anticipée.

11. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Réf. : La gestion des ressources humaines est organisée et formalisée

Fiches de poste en cours de réalisation.

Finalisation du processus de GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences) initiée en 2014 et adoption de fiches de poste sur un mode homogène pour chaque fonction : 2014-2015

4. Préconisations

Voir les 13 actions correctives ci-dessus.

5. Conclusion

La démarche qualité est au cœur de l'activité de l'association : depuis 1998, le CHRS n'a eu de cesse à la fois d'améliorer la qualité des prestations, de réfléchir à ses pratiques professionnelles (notamment grâce à une supervision qui est hélas aujourd'hui suspendue faute de crédits reconduits) et de promouvoir le droit des usagers (même si des efforts restent à faire) : le « conseil de résidentes » du CHRS, qui réunit l'ensemble des résidentes une fois par mois, existe depuis 1998 et le directeur de l'établissement a consacré en 2008 son mémoire de Master sur les conseils de vie sociale dans les CHRS de Champagne-Ardenne.

Sans les difficultés rencontrées en 2012 et 2013 (et qui perdurent pour une part en 2014 ...), le processus d'évaluation interne aurait dû être conduit normalement, dans les délais fixés par la loi, n'étant finalement qu'un point d'étape dans une démarche continue d'analyse et d'amélioration de la qualité.

Celle-ci, au-delà des obligations réglementaires et légales, se poursuivra, la qualité ne pouvant être par nature figée.

6. Documents annexes

- ▶ Extrait des contrats de travail : clauses *Secret professionnel* et *Relations avec les usagers des services et établissements de l'association*
- ▶ « Le secret professionnel à SOS Femmes Accueil »
- ▶ Note de service 12/003 : Utilisation de la salle de sport et des équipements sportifs par le personnel
- ▶ Note de service 12/007 : Garde des enfants pour convenances personnelles
- ▶ Note de service 14/003 : Pièces devant être présents dans le dossier social des personnes admises au CHRS
- ▶ Recommandations aux résidentes
- ▶ Rapport de situation contrat de séjour / synthèse
- ▶ Protocole de prévention de la maltraitance
- ▶ Rapport d'incident
- ▶ Formulaire de remontée des informations
- ▶ Protocole d'accueil pour une admission
- ▶ Règlement de fonctionnement
- ▶ Contrat de séjour (modèle) et annexe
- ▶ Règlement du Conseil de Vie Sociale
- ▶ Livret d'accueil (et charte des droits de la personne accueillie)

Extrait des contrats de travail à SOS Femmes Accueil

14. Obligations

- (a) *Secret professionnel* : il résulte des conditions générales d'emploi dans l'association que vous êtes tenu(e) au secret professionnel le plus absolu :
- le secret professionnel s'applique sans restriction à toutes les données de nature confidentielle que vous serez amené(e) à connaître, celles qui vous seront confiées clairement et directement tout autant que ce qui aura été lu, vu, entendu ou même simplement compris.
 - vous considérerez en tant que données confidentielles toutes les informations de nature médicale, les données d'état civil, les coordonnées et l'adresse des personnes accueillies ou ayant été accueillies à SOS Femmes Accueil, et, de façon générale, tous les faits de la vie privée que les intéressés tiennent habituellement à ne pas divulguer.
 - le secret professionnel n'a de limite ni en temps ni en lieu, il s'applique en permanence, c'est-à-dire non seulement sur votre lieu de travail pendant votre activité professionnelle mais aussi en dehors ; il n'est levé ni par le départ d'un usager, ni par son décès, ni — au moins d'un point de vue pénal — par le vôtre de l'association.
 - une donnée confidentielle ne peut être partagée avec d'autres intervenants de la santé ou de l'action sociale (notion de secret partagé) que dans le strict intérêt de la personne, à la condition que cette communication soit nécessaire à la continuité de la prise en charge, à sa pertinence ou à son efficacité, à la condition que seuls les éléments strictement nécessaires soient transmis, à la condition de s'assurer que les personnes à qui cette information est faite sont soumises au secret professionnel et en ont vraiment besoin, et à la condition que la personne concernée soit expressément d'accord ou à tout le moins avertie de la transmission de cette information et de ses éventuelles conséquences.
 - en dehors de ce cas : le secret professionnel s'oppose à tous, notamment professionnels du champ de la santé ou de l'action sociale, membres de la famille ou amis de la personne concernée ; une information confidentielle ne peut être révélée que par la personne concernée elle-même, sauf cas prévus par la loi.
 - outre les poursuites pénales que la ou les victimes pourraient engager contre vous, toute contravention à la règle du secret professionnel constituerait une faute suffisante pour entraîner la rupture de votre contrat de travail à vos torts et griefs.
- (b) *Relations avec les usagers des services et établissements de l'association* : les relations qui sont entretenues par les personnels employés par l'association, mis à disposition ou détachés, ainsi que les stagiaires, avec les usagers de l'ensemble des services de l'association sont de nature strictement professionnelle et doivent rester exemptes d'intérêts privés. Toute prise d'intérêt de nature privée dans le cadre de ces relations est prohibée, en particulier les échanges d'argent (par exemple, un service rémunéré ou une vente d'objet) ou les services qui pourraient être rendus aux personnels par des usagers. Les services rendus par les personnels aux usagers sont exclusivement ceux prévus par les missions du service concerné et doivent rester cohérents avec celles-ci. Toute contravention à cette règle serait une faute susceptible d'entraîner une sanction disciplinaire.



Tout sur SOSFA > Le secret professionnel à SOS FA

En l'absence de véritable code de déontologie du travail social, le secret professionnel fait partie des serpents de mer du secteur de l'action sociale. Voici le texte de référence qui fonde la pratique de l'équipe en la matière. Vos réflexions, contributions, critiques, questions ... sont les bienvenues sur l'[email](#) de SOS Femmes Accueil. N'hésitez pas à nous écrire.

Cadre légal

Le secret professionnel relève du droit pénal : le nouveau code pénal prévoit en sa section IV *De l'atteinte au secret, § 1. - De l'atteinte au secret professionnel* :

📌 **Art. 226-13.** *La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 100.000 F d'amende.*

📌 **Art. 226-14.** *L'article 226-13 n'est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret. En outre, il n'est pas applicable :*

1° A celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives de sévices ou privations dont il a eu connaissance et qui ont été infligés à un mineur de moins de quinze ans ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique ;

2° Au médecin qui, avec l'accord de la victime, porte à la connaissance du Procureur de la République les sévices qu'il a constatés dans l'exercice de sa profession et qui lui permettent de présumer que des violences sexuelles de toute nature ont été commises.



Application du secret professionnel à SOS Femmes Accueil :

📌 il ressort clairement de la lecture du nouveau code pénal que le secret professionnel s'impose strictement à toutes les personnes ayant une fonction officielle à SOS Femmes Accueil, quel que soit son statut vis-à-vis de l'association (salariés sous CDI, CDD, CEC, CES ; bénévoles, ...) : outre d'éventuelles poursuites civiles ou pénales engagées par la(les) victime(s), tout manquement ou négligence peut entraîner des sanctions disciplinaires.

📌 le secret professionnel s'impose de la même manière aux stagiaires, quelle que soit la durée du stage.

📌 le caractère secret d'une information ne résulte pas uniquement du fait que celle-ci a été confiée à un intervenant par la personne qui s'est adressée à

📌 le secret professionnel n'a pas de limite dans le temps : il n'est levé ni par le départ du centre d'accueil, ni par le décès de l'intéressé.

📌 le secret professionnel est opposable à toute personne, y compris aux proches, membres de la famille ou amis.

📌 dans le cas d'un rapport signalant, par exemple, un problème de santé ou tout autre secret (ce qui suppose l'accord exprès de l'intéressé), la mention " eu égard aux éléments contenus dans ce courrier [ce rapport], l'intéressé [les intéressés] signe[nt] avec nous " ou toute autre formule équivalente mais claire doit obligatoirement être portée en fin de document en outre paraphé par le ou les

lui. Bien entendu, si cette " confidentialité sous le sceau du secret " implique une obligation pour l'intervenant de la considérer comme revêtant un caractère secret, il faut admettre qu'il existe des faits confidentiels par nature. Si cette notion ne peut être définie par avance, on peut dire qu'elle comprend tous les faits de la vie privée que les intéressés tiennent en règle générale à ne pas divulguer.

🔒 le secret professionnel s'applique non seulement vis-à-vis d'un secret qui aura été confié clairement et directement mais également pour tout ce qui aura été lu, vu, entendu ou compris. [\[suite ↗ \]](#)

Secret partagé

Extrait des Actualités Sociales Hebdomadaires n°1980 du 21 juin 1996, *Secret professionnel et travail social : repères* (document officiel élaboré par un groupe de travail interministériel organisé à l'initiative de la Direction de l'Action Sociale et du Ministère de la Justice) :

🔒 lors des débats sur la loi du 22 juillet 1992, le Parlement a refusé de consacrer la notion de secret partagé, comme le prévoyait le projet de loi, en estimant que cette notion présentait aujourd'hui un caractère encore trop imprécis pour faire l'objet d'une définition législative. Il résulte cependant clairement des débats que ce refus n'avait nullement pour objet de remettre en cause les pratiques qui, dans le silence des textes actuels, ont pu faire application de cette notion.

🔒 communiquer à un autre intervenant social des informations concernant un usager, nécessaires soit à la continuité d'une prise en charge, soit au fait de contribuer à la pertinence ou à l'efficacité de cette prise en charge, ne constitue pas une violation du secret professionnel mais un secret partagé.

🔒 il convient donc dans cette hypothèse de ne transmettre que les éléments strictement nécessaires, de s'assurer que l'usager concerné est d'accord pour cette transmission ou tout au moins qu'il en a été informé ainsi que des éventuelles conséquences que pourra avoir cette transmission d'informations et de s'assurer que les personnes à qui cette transmission est faite sont soumises au secret professionnel et ont vraiment besoin, dans l'intérêt de l'usager, de ces informations.

🔒 le professionnel décidant de l'opportunité de partager un secret devra également s'assurer que les conditions de cette transmission (lieu, modalités) présentent toutes les garanties de discrétion. [\[suite ↗ \]](#)

intéressés.

🔒 le fait pour une personne d'être accueillie à SOS Femmes Accueil implique le secret quant à sa présence : ce renseignement ne peut être donné sans l'accord préalable de l'intéressé, il s'agit d'une mesure de protection essentielle. En cas de doute au téléphone, par exemple, il suffit de prendre les coordonnées du correspondant (même si l'interlocuteur se dit être gendarme ou policier ou exercer toute autre fonction officielle) et de re-contacter plus tard avec l'accord de la personne intéressée (par ailleurs, cela peut être utile pour vérifier l'identité exacte de l'interlocuteur ou que tel numéro correspond bien à telle gendarmerie).

🔒 toute information confidentielle ne peut être transmise par fax : en effet, l'utilisation de la télécopie ne donne aucune garantie quant à qui réceptionnera le document (erreur de numérotation, réception par une autre personne que le destinataire).

🔒 la nature même du travail à SOS Femmes Accueil contraint à partager le secret entre plusieurs personnes : relais entre travailleurs sociaux et infirmières, réunions de synthèse, frappe du courrier, etc. Les usagers du service doivent être avertis de cet état de fait et rassurés quant à la protection qui leur est due.

**C'est sur ce texte
que l'équipe de
SOS Femmes Accueil
fonde sa pratique
en matière de
secret professionnel.
Celui-ci est
scrupuleusement respecté.**



Note de Service n°12/003

Objet : Utilisation de la salle de sport et des équipements sportifs par le personnel

Date : 26.04.12

Destinataires : Le personnel de l'association

Le personnel de l'association est désormais autorisé sous sa responsabilité à utiliser la salle de sport et les équipements sportifs ainsi que la douche en face de la salle de sport en rez-de-jardin de l'immeuble Vosges du lundi au vendredi de 17H30 à 19H00 aux conditions suivantes :

- inscrire son nom dans le cahier prévu à cet usage (voir Audrey CÔTE) ;
- laisser prioritaires les résidants et résidentes des établissements en cas d'utilisation simultanée ;
- veiller à la fermeture des salles après utilisation ;
- utiliser les équipements de façon adéquate ;
- signaler les incidents ou les problèmes.

Cette disposition est strictement réservée au personnel de l'association. Elle sera évaluée et pourra être révisée.

Le directeur,
Yves LAMBERT



Note de Service n°12/007

Objet : Garde des enfants pour convenances personnelles **Date :** 18.06.12

Destinataires : Résidentes et personnel du CHRS

A compter du lundi 18 juin 2012, les gardes d'enfants pour convenances personnelles seront payantes.

Le tarif sera le suivant : 0,20 € par heure de garde par enfant. Les heures de garde ne sont pas sécables.

Les résidentes continueront bien entendu à inscrire leurs enfants comme cela se pratique habituellement. Elles devront venir chercher leurs enfants à l'heure prévue : tout dépassement sera facturé 1 € par enfant pour la première heure même incomplète, 2 € pour la seconde, 3 pour la troisième, etc. En cas de récidive, la garde pour convenances personnelles ne sera plus possible pendant deux semaines. En cas de seconde récidive, la durée sera portée à quatre semaines, et ainsi de suite.

Les résidentes achèteront auprès de la comptabilité des tickets par lot de cinq heures, soit 1 € le lot de cinq tickets. Les tickets seront remis au professionnel prenant en charge le ou les enfants au moment de la garde. Les heures d'arrivée et de départ des enfants seront consignées dans un cahier.

[Les gardes d'enfants demandées par un membre de l'équipe socio-éducative et/ou une infirmière ne seront pas payantes : elles remettront alors un justificatif à la résidente.]

Le directeur,
Yves LAMBERT

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Y. Lambert', is written below the typed name.



Note de Service n°14/003

Objet : Pièces devant être présents dans le dossier social des personnes admises au CHRS **Date :** 16.01.14

Destinataires : Equipe socio-éducative du CHRS

Cette note vise à indiquer les pièces et documents qui doivent obligatoirement se trouver dans le dossier de chaque personne admise sur une place d'insertion du CHRS SOS FEMMES ACCUEIL :

- 1) La fiche de renseignements administratifs.
- 2) La « demande d'hébergement et/ou logement adapté », dossier de dix pages commun aux structures du SIAO52. Ce dossier comporte une partie renseignée par le service social demandeur et une fiche intitulée « projet personnel du demandeur » renseigné par lui-même avec ou sans aide, et signée. Dans le cas où aucun service demandeur n'a renseigné le dossier, il doit l'être par l'équipe du CHRS au plus vite et sous deux semaines maximum. Les parties qui ne peuvent être remplies sous ce délai faute de renseignements devront être complétées plus tard.
- 3) « La fiche d'évaluation sociale. »
- 4) La fiche « Protocole d'accueil pour une admission. »
- 5) La fiche « Recommandations » signée par la personne admise dans l'établissement.
- 6) Le contrat de séjour, qui doit impérativement être signé dans le délai maximum de deux semaines après l'admission, et les avenants le cas échéant.
- 7) Les fiches « Rapport d'incident » le cas échéant.
- 8) Le « Rapport de situation – Contrat de séjour / synthèse » qui doit être renseigné et/ou complété avant ou pendant chaque synthèse intéressant la personne concernée (à l'exception de la première page, redondante avec d'autres documents, où ne seront portés que les noms et prénoms de la personne).
- 9) Une copie de la fiche « Demande de prolongation » le cas échéant.
- 10) Une copie de la fiche « Sortie », qui évite la rédaction d'un rapport de fin de prise en charge.

Il est par ailleurs rappelé que, les usagers pouvant librement exercer leur droit d'accès à leur dossier (le livret d'accueil en précisant les modalités), les notes de travail peuvent être conservées ailleurs que dans le dossier de la personne admise.

Le directeur,
Yves LAMBERT

Recommandations

Vous êtes accueillie dans un centre d'hébergement qui reçoit des femmes en difficulté et privées d'hébergement pour toutes sortes de raison. Vous allez vivre en collectivité avec des personnes que vous ne connaissiez pas auparavant.

Afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions, nous vous incitons à être prudente dans vos relations et nous vous recommandons très fortement de :

- **rester la plus discrète possible sur** les raisons de votre présence, **vos histoire personnelle et votre vie privée** vis-à-vis des autres résidentes (vous n'êtes protégée par le secret professionnel que par le personnel de la structure)
- **ne divulguer aucune information sur les personnes hébergées**, ni à l'intérieur ni à l'extérieur de l'établissement
- ne jamais prêter d'argent et ne pas en emprunter auprès des résidentes
- **éviter les échanges** (vêtements, cigarettes, objets, etc.)
- **respecter les autres**, leur quiétude, leur sommeil, les lieux qui sont partagés et leur propriété
- **ne jamais entrer dans la chambre d'une autre résidente** sans y être invitée
- **ne jamais laisser sans surveillance vos effets personnels** (téléphone portable, etc.), **utiliser les systèmes de fermeture** de votre armoire et de votre chambre afin d'éviter les vols, l'établissement se dégageant de toute responsabilité
- **ne pas faire aux autres ce que vous ne voulez pas qu'ils vous fassent.**

Recommandations

Vous êtes accueillie dans un centre d'hébergement qui reçoit des femmes en difficulté et privées d'hébergement pour toutes sortes de raison. Vous allez vivre en collectivité avec des personnes que vous ne connaissiez pas auparavant.

Afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions, nous vous incitons à être prudente dans vos relations et nous vous recommandons très fortement de :

- **rester la plus discrète possible sur** les raisons de votre présence, **vos histoire personnelle et votre vie privée** vis-à-vis des autres résidentes (vous n'êtes protégée par le secret professionnel que par le personnel de la structure)
- **ne divulguer aucune information sur les personnes hébergées**, ni à l'intérieur ni à l'extérieur de l'établissement
- ne jamais prêter d'argent et ne pas en emprunter auprès des résidentes
- **éviter les échanges** (vêtements, cigarettes, objets, etc.)
- **respecter les autres**, leur quiétude, leur sommeil, les lieux qui sont partagés et leur propriété
- **ne jamais entrer dans la chambre d'une autre résidente** sans y être invitée
- **ne jamais laisser sans surveillance vos effets personnels** (téléphone portable, etc.), **utiliser les systèmes de fermeture** de votre armoire et de votre chambre afin d'éviter les vols, l'établissement se dégageant de toute responsabilité
- **ne pas faire aux autres ce que vous ne voulez pas qu'ils vous fassent.**

Je soussignée, Mme _____, reconnaît avoir pris connaissance de ce document ainsi que du règlement de fonctionnement, du livret d'accueil et de la charte de la personne accueillie.

Le :

Signature

SOS FEMMES ACCUEIL – 2 rue Saint-John Perse – BP 95 – 52103 SAINT-DIZIER CEDEX

Tél. : 03.25.06.50.70 – Fax : 03.25.06.50.12 – E-mail : direction@sosfemmes.com

Organisme d'Intérêt Général habilité à recevoir des dons ouvrant droit à réduction d'impôt sur le revenu

SIRET 32280319800025 – APE 8790B – CREDIT MUTUEL MEUSE SUD SAINT-DIZIER 10278-02001-00017334440-52

Famille - Amis

Nature des relations dans la famille

Pensez à : histoire familiale, la personne a-t-elle été placée jeune ? enfants placés, conflits familiaux, nature et niveau de soutien familial, ... Évaluez l'isolement social le cas échéant

Réseau amical et nature des relations

Évaluez l'isolement social le cas échéant

Logement

Situation précédent l'arrivée au CHRS

Pensez à : la personne a-t-elle déjà eu un logement en propre ? dettes locatives ? nature (loyers, réparations) ? mesure FSL ? expulsion ? conflits de voisinage ? insalubrité du logement (dégradations, nature du logement, humidité ...) ?

Projet en matière de logement

Évaluez les atouts et les difficultés



Emploi - Formation

Niveau de formation : _____ Plus haut diplôme obtenu : _____
 Ecriture : _____ Lecture : _____
 Si non francophone, la pers. est-elle alphabétisée dans sa langue mat. ? : _____
 Permis de conduire : _____ si oui, lesquels : _____
 Reconnaissance TH ? _____

Passé professionnel

Emploi	Période	Formation	Période

Commentaires :

Inscription Pôle Emploi _____ Depuis quand sans interruption : _____

Inscript° Mission Locale _____ Depuis quand sans interruption : _____

Projets :
 Évaluez les atouts et les
 difficultés
 Incidence permis de
 conduire ?

Budget

Type de ressources	Montant
RSA :	
RSA majoré :	
Salaire :	
Stage de formation pro. :	
PF : AF :	
PF : AJE :	
PF : CF :	
PF : ASF :	
PF : AES :	
CAF logement : AL :	
CAF logement : APL :	
AAH :	
ASSEDIC :	
Pension alimentaire :	
Pension, rente :	
Retraite(s) :	
Autres : _____	

Nature des dettes	Montant
Loyer :	
Réparations locatives :	
Eau :	
EDG-GDF :	
Téléphone :	
TH, TF, redevance télé :	
Autres impôts :	
Responsabilité civile :	
Assurance logement :	
Assurance véhicule :	
Frais d'hôpitaux :	
Trésor public :	
Découvert bancaire :	
Crédits à la conso. :	
Autres : _____	
Autres : _____	
Autres : _____	

Dettes : des poursuites judiciaires sont-elles engagées : _____

Tutelle ? (si oui, type) _____

Depuis le : _____

Demandeur initial : _____

Qui est mandaté : _____

Nom tuteur / curateur : _____

Dossier FSL ? _____

Dossier surendettement ? _____

Procédure Redress^t P? _____

Commentaires : _____

Santé

Droits SS jusqu'au :	_____	Caisse :	_____
Ouvrant / ayant droit :	_____	Si ayant, de qui ? :	_____
La personne a-t-elle une mutuelle ?	_____	Si oui, laquelle :	_____
La personne a-t-elle la CMU ?	_____	CMU complémentaire ?	_____
Ouvrant / ayant droit :	_____	Si ayant, de qui ? :	_____
Mont. cotisat. mens. :	_____		
AME ?	_____		
Si MDPH, taux ? :	_____		
La p. a-t-elle un médecin traitant ?	_____	Lequel :	_____
Bilan de santé ?	_____	Si oui, quand ?	_____

Problèmes de santé ayant une influence sur l'insertion

Respectez scrupuleusement les protocoles liés au secret. Vous veillerez : à ne transmettre que les éléments strictement nécessaires à la pertinence et à la continuité de la prise en charge ; que cette transmission est faite dans l'intérêt de la personne concernée ; qu'elle est informée et d'accord.

Cette partie ne doit pas être rédigée. Les seuls éléments utiles sont discutés verbalement en synthèse et ne font pas l'objet d'une prise de notes.

Loisirs

Occupations et / ou loisirs

La p. fréquente-t-elle des associations ou autres structures ?

Centres d'intérêt ou passions ?

Projets

Évaluez les difficultés de mise en œuvre éventuelles

Evaluation du contrat

Niveau de réalisation du contrat et d'atteintes des objectifs

Mesurer les écarts, les difficultés, les modifications éventuelles à proposer

Actions	Moyens	Qui met en œuvre ? Référent, usager, organisme, etc.

Protocole de prévention de la maltraitance

Signalement d'événements

Préambule

Afin de prévenir la maltraitance, il est indispensable de faciliter la détection précoce des situations à risque dans les établissements sociaux et médico-sociaux et ainsi permettre d'abord aux responsables de l'association et ensuite, le cas échéant, aux autorités administratives compétentes d'exercer leur mission de veille et d'accompagnement. A ce titre, le Préfet de Département doit être informé par les responsables des établissements sociaux relevant de sa compétence, dans les meilleurs délais, de la survenue dans ces structures d'événements susceptibles de menacer la santé, la sécurité ou le bien-être des personnes accueillies.

Aussi, chaque membre du personnel est tenu de signaler aux responsables de l'établissement où il travaille ou, à défaut, aux responsables de l'association, les événements précisés dans le présent protocole et ce au moyen de la fiche prévue à cet effet (« rapport d'incident ») et/ou par téléphone pour les cas les plus graves.

1. Informations générales

Ce protocole précise notamment :

- la nature des événements à signaler ;
- les modalités de signalement à mettre en œuvre, notamment en cas d'urgence et/ou d'absence de la direction ;
- les modalités et coordonnées d'astreinte au sein de l'association.

2. Nature des éléments à signaler

Entrent dans le champ du protocole les informations relatives aux événements indésirables et aux situations menaçant ou compromettant la santé ou la sécurité des personnes prises en charge.

Concernant la santé des personnes accueillies, sont visés notamment :

- Les suicides et tentatives de suicide
- Les décès de personnes prises en charge et les conditions du décès
- Les situations de maltraitance ayant une conséquence directe sur la santé et la sécurité, notamment les violences physiques (coups, brûlures, ligotages, violences sexuelles, meurtres...), etc.
- Les situations de violence (entre personnes hébergées et/ou salariés)

Concernant la sécurité, sont visés notamment :

- Les fugues et les disparitions de personnes accueillies
- Les vols récurrents d'objets de valeur ou d'argent à l'encontre des résidents
- Les actes de malveillance et dégradations au sein de l'établissement
- Les sinistres tels qu'incendies, inondations, ...
- Les exclusions d'établissement de résidents/hébergés sans solution adaptée de prise en charge et/ou d'hébergement

Sont par ailleurs visés les événements relatifs au fonctionnement de l'établissement :

- Les défaillances techniques pouvant entraîner un risque pour la santé et la sécurité des personnes (telles que pannes électriques ou autre).

Dans tous les cas, les situations susceptibles d'être médiatisées.

3. Le circuit de l'information

Les informations relatives aux événements, incidents ou accidents mentionnés ci-dessus, doivent être adressées par le personnel au directeur de l'établissement – immédiatement pour les situations les plus graves, dans les meilleurs délais (sous 48 heures) pour les autres événements – ou, à défaut et seulement si le directeur n'est pas joignable, au président de l'association.

Une fiche de signalement prévue à cet effet doit être soigneusement remplie (« rapport d'incident »). En cas d'urgence et d'absence de la direction, celle-ci doit être informée pour les cas les plus graves par téléphone. Si la direction n'est pas joignable, le président doit être informé.

Les coordonnées sont :

	Directeur	Président
Téléphone d'astreinte	06 82 49 17 28	
Téléphone personnel	03 26 66 45 27	03 25 05 74 49
Adresse électronique	direction@sosfemmes.com	GillesPont@aol.com

4. Le circuit de l'information dans le cadre des absences de la direction

En cas d'absence de la direction et en cas d'urgence, le personnel, conformément aux modalités d'astreinte en vigueur au sein de l'établissement, informe le directeur des situations exceptionnelles et dramatiques par téléphone. En cas de non réponse durable de la direction, le personnel informe le président.

Ce signalement devra être confirmé et précisé par écrit (par courriel et/ou par courrier, selon les cas). Cette transmission devra comporter les éléments d'information mentionnés ci-dessous.

5. La forme et le contenu du signalement

Après avoir été informée de l'événement ou de la situation, la direction doit disposer dans les meilleurs délais (sous 48 heures) d'une information écrite précise via la fiche « rapport d'incident » (et régulière en cas de nouveaux développements) portant notamment sur les éléments suivants :

- o la nature des faits
- o les circonstances dans lesquelles ils sont survenus
- o les dispositions prises pour remédier aux carences ou abus éventuels et, le cas échéant, faire cesser le danger
- o les dispositions prises à l'égard de la victime et, le cas échéant, de l'auteur présumé en cas de maltraitance
- o l'information des familles ou des proches.

Il convient également de préciser les démarches qui ont été engagées auprès des autorités judiciaires le cas échéant.

6. Le bilan des signalements

Une analyse des événements signalés sera faite annuellement.

Le 2 mai 2013

Le directeur,
Yves LAMBERT



RAPPORT D'INCIDENT

(transmis à la direction)

Etabli par : _____ le : _____

Concerne (NOM prénom) : _____ Date de l'incident :

Concerne aussi :

RAPPORT (donner des détails, préciser les antagonistes, les témoins, etc.) :

Signature

(utiliser le verso ou une autre feuille si nécessaire)

SUITES

Date : _____

Le directeur,

FORMULAIRE DE REMONTEE DES INFORMATIONS
Protocole de signalement

Le présent formulaire est destiné à faciliter les échanges d'information entre la DDCS-PP/DRIHL et chaque établissement du département relevant de sa compétence. Il reprend en les formalisant les termes du protocole.

Etablissement ou service

Date et heure du signalement :	Téléphone n° : 03 25 06 50 70
Nom de la structure : Association SOS FEMMES ACCUEIL – Etablissement : CHRS – MR Colbert Jason	
Adresse de la structure : 2, rue Saint-John Perse BP95 – 52103 SAINT-DIZIER CEDEX	Fax n° : 03 25 06 50 12
Courriel : direction@sosfemmes.com	
Nom et qualité des personnels présents lors des événements :	

Evènements relatifs aux victimes présumées :

Violences sexuelles	Privation de droit
Viols	Négligences graves ou erreurs successives
Violences psychologiques et morales	Maltraitements non précisées
Violences physiques	Suicides (suspectés ou avérés)
Non respect de la prescription médicale	Tentatives de suicides
Autre (à préciser) :	

Evènements relatifs à la santé de la personne

Epidémie	Accidents corporels (chutes ...)
Autre (à préciser) :	

· **Evènements relatifs à la sécurité des biens et des personnes**

Vols récurrents ·	Départ de feu ·
Fugues ·	Incendie ·
Actes de malveillance au sein de la structure ·	Inondation ·
Intoxication alimentaire ·	Exclusion de l'établissement sans solution adaptée de prise en charge ·
Autre (à préciser) :	

· **Evènements relatifs au fonctionnement de l'établissement**

Sanctions disciplinaires de personnels et procédures judiciaires à l'encontre des personnels de la structure ·	Défaillances techniques ·
Vacance ou insuffisance de personnel ·	Conflits sociaux ou menaces de conflits sociaux ·
Autre (à préciser) :	

Déroulement des faits (date et heure de l'évènement, circonstances ...) :

· **Conséquences pour la santé et la sécurité de la ou des victimes présumées**

Décès ·	Intervention des forces de l'ordre ou des secours ·
Hospitalisation ·	
Autre (à préciser) :	

· **Répercussions médiatiques**

L'évènement peut-il avoir un impact médiatique ? oui · non ·	Les médias sont-ils au courant de l'évènement ? oui · non ·
Communication effectuée ou prévue ? oui · non · si oui, préciser :	

CHRS SOS Femmes Accueil - Protocole d'accueil pour une admission

NOM & prénom de la résidente :

Date d'admission :

La notion d'accueil est à distinguer de l'idée du premier contact ou du premier entretien, il s'agit ici de l'opération d'admission, une opération complexe qui se déroule sur une certaine période (48 heures), et des actes qui sont accomplis à l'arrivée et l'installation d'une résidente et sa famille.

LISTE DES ACTES	TISF	TS																																																						
Il a été attribué une chambre préalablement préparée (nettoyée, linge de lit, linge de toilette, trousse de toilette, équipement relatif à la composition familiale – lit enfant, articles de puériculture, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																						
Une visite accompagnée de l'appartement a eu lieu et des explications pratiques ont été fournies sur :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																						
• les lieux communs / lieux privatifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																						
• les matériels et équipements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																						
• le téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																						
• les informations affichées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																						
• la gestion des clés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																						
• la gestion des poussettes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																						
La capacité de la personne à utiliser correctement les équipements a été vérifiée	<input type="checkbox"/>																																																							
Les besoins en alimentation ont été vérifiés et satisfaits le cas échéant en fonction des habitudes alimentaires	<input type="checkbox"/>																																																							
Les besoins en vêtements ont été vérifiés et satisfaits le cas échéant	<input type="checkbox"/>																																																							
Les besoins en matériel de puériculture et alimentation pour bébé ont été vérifiés et satisfaits le cas échéant	<input type="checkbox"/>																																																							
Les besoins en matériel de toilette et d'hygiène ont été vérifiés et satisfaits le cas échéant	<input type="checkbox"/>																																																							
Une TISF a vérifié le lendemain de l'arrivée que tout allait bien, qu'il ne manquait rien à la personne	<input type="checkbox"/>																																																							
Les co-résidentes ont été présentées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																						
Des informations sur les locaux ont été fournies et la personne a repéré, outre le logement qu'elle occupe, au moins l'appartement 4, le bureau des TS, l'infirmerie, le local à poubelles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																						
Des informations quant aux ressources du quartier et de la ville ont été fournies (médecins, commerces, poste, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																						
Un plan de la ville a été fourni ou indiqué (plan affiché dans le bureau d'accueil)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																						
Le personnel présent au moment de l'admission a été présenté physiquement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																						
Les fonctions suivantes du personnel ont été présentées et/ou expliquées :																																																								
<table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;"></th> <th style="text-align: center;">TISF</th> <th style="text-align: center;">TS</th> <th style="text-align: left;"></th> <th style="text-align: center;"></th> <th style="text-align: center;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> • directeur</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td> • TISF</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td> • comptable</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td> • surveillantes de nuit</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td> • travailleurs sociaux</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td> • ouvriers d'entretien</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td> • infirmières</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		TISF	TS				• directeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• TISF	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• comptable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• surveillantes de nuit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• travailleurs sociaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• ouvriers d'entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• infirmières	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																													
	TISF	TS																																																						
• directeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• TISF	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																			
• comptable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• surveillantes de nuit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																			
• travailleurs sociaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• ouvriers d'entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																			
• infirmières	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																						
Le TS accueillant a indiqué qui serait le TS référent et expliqué son rôle		<input type="checkbox"/>																																																						
Au cours du premier entretien avec le TS référent, il a été offert un temps d'échange sur la situation de la personne au delà des renseignements de type administratif		<input type="checkbox"/>																																																						
Le livret d'accueil, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le règlement de fonctionnement et leurs annexes ont été donnés et commentés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																						
Ces chapitres du règlement de fonctionnement ont été expliqués à la personne :																																																								
<table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;"></th> <th style="text-align: center;">TISF</th> <th style="text-align: center;">TS</th> <th style="text-align: left;"></th> <th style="text-align: center;"></th> <th style="text-align: center;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> • conditions générales d'accueil</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td> • garde des enfants</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td> • usage du logement</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td> • participation financière</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td> • clés</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td> • services rendus</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td> • téléphone</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td> • durée et contrat de séjour</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td> • visites</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td> • accès à l'informatique et internet</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td> • tabac, alcool, produits psycho-actifs</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td> • atelier bricolage</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td> • animaux</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td> • conseil de la vie sociale</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td> • horaires, week-ends, absences</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td> • conseil de résidentes</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		TISF	TS				• conditions générales d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• garde des enfants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• usage du logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• participation financière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• clés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• services rendus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• durée et contrat de séjour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• visites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• accès à l'informatique et internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• tabac, alcool, produits psycho-actifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• atelier bricolage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• animaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• conseil de la vie sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• horaires, week-ends, absences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• conseil de résidentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	TISF	TS																																																						
• conditions générales d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• garde des enfants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																			
• usage du logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• participation financière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																			
• clés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• services rendus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																			
• téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• durée et contrat de séjour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																			
• visites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• accès à l'informatique et internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																			
• tabac, alcool, produits psycho-actifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• atelier bricolage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																			
• animaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• conseil de la vie sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																			
• horaires, week-ends, absences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• conseil de résidentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																			
Les possibilités de dépôts de valeurs (coffre) ont été exposées		<input type="checkbox"/>																																																						
Les conséquences aux manquements au règlement de fonctionnement ont été expliquées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																						
Les objectifs du séjour relativement aux missions d'un CHRS ont été expliqués	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																						
Ce qui a été compris ou non a été vérifié à propos de toutes les informations données ci-dessus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																						

NOM des TISF et TS qui ont rempli : -

Signature :

Date :

Règlement de fonctionnement du CHRS

MIS A JOUR LE 11 AVRIL 2014

Conditions générales d'accueil

A SOS Femmes Accueil, vous partagerez un appartement avec une ou plusieurs résidentes et leurs enfants.

Si vous avez des enfants, une ou plusieurs chambres vous seront attribuées pour votre seul usage. Si vous n'êtes pas accompagnée, vous occuperez une chambre seule.

Au cours du séjour, il pourra vous être demandé de changer d'appartement : en effet, il arrive parfois que l'équipe doive réorganiser les logements pour augmenter la capacité d'accueil de la structure ou s'adapter à la taille et la composition des familles reçues. L'équipe a conscience des désagréments qu'une telle réorganisation peut engendrer et elle en tient compte dans la mesure du possible.

En cas d'incompatibilité d'humeur ou de mésententes durables avec la ou les personnes résidant dans le même appartement que vous, faites appel à l'équipe : si nécessaire et dans la mesure des possibilités, il pourra vous être proposé de changer d'appartement.

Usage du logement

A votre arrivée ainsi qu'à votre départ, il sera procédé à un inventaire du matériel mis à votre disposition.

Vous assurerez l'entretien des locaux que vous occuperez ; vous vous organiserez avec les personnes qui cohabitent avec vous en collaboration avec la ou les travailleuses sociales chargées de la vie quotidienne référentes pour l'appartement où vous êtes accueillie. En cas de difficultés, elles établiront un planning que vous devrez respecter.

Vous n'êtes pas autorisée à disposer des effets personnels (photos de famille, objets décoratifs, etc.) ou religieux ailleurs que dans votre chambre, à l'exception de plantes vertes non toxiques disposées hors de la portée des enfants et en proportion raisonnable.

► Il est interdit de débrancher les câbles d'alimentation et d'antenne de la télévision mise à votre disposition dans le salon ou d'utiliser un appareil électronique en association, par exemple un lecteur DVD ou une console de jeu. En revanche, à cette exception près, l'usage de petits appareils électroménagers autres que ceux fournis par le centre d'hébergement pour votre confort est autorisé sous votre responsabilité.

Accès au logement

Pour accéder au logement que vous occuperez, il vous sera remis une carte électronique. Vous en prendrez soin : si elle devait être remplacée (perte ou casse), elle vous sera facturée (coût 2014 : 10 €). Il est interdit de désactiver le système de fermeture électrique de la porte de votre logement ; par ailleurs, elle doit rester fermée en permanence, notamment pour des raisons de sécurité.

Téléphone

Pour votre confort mais aussi pour des raisons de sécurité, chaque appartement est équipé d'un téléphone. Vous pouvez appeler gratuitement les numéros commençant par 01, 02, 03, 04, 05 et 08, vous pouvez bien sûr aussi être appelée, mais il vous est demandé de respecter des horaires raisonnables (21H00 maximum).

Vous disposez d'un numéro d'appel direct, vous seule le transmettez aux personnes que vous souhaitez : soyez prudente dans vos choix ...

► Nous vous demandons de ne transmettre aucun renseignement par téléphone et de renvoyer les personnes que vous ne connaissez pas au 03 25 06 50 70 (numéro de SOS Femmes Accueil).

La plus grande discrétion vous est demandée.

Le numéro de portable de l'équipe est réservée aux astreintes (en cas d'urgence seulement) (n° 06 08 89 72 84) :

- le samedi de 12H00 à 20H00
- le dimanche de 8H00 à 20H00
- les jours fériés de 8H00 à 20H00

En cas d'urgence toujours :

- pour joindre les bureaux en journée : composer le 720
- pour joindre la surveillante de nuit : composer le 732.

Pour toutes vos démarches administratives, vous pourrez appeler l'extérieur avec l'accord du travailleur social référent pour votre situation ou un autre travailleur social en cas d'absence (inutile de solliciter le secrétariat).

Visites

► Les visites ou l'hébergement de toute autre personne ne sont pas autorisées dans l'appartement que vous occupez. Cette interdiction stricte vise à protéger l'intimité et la sécurité des autres personnes accueillies.

Le non respect de cette règle peut entraîner l'exclusion immédiate de l'établissement.

Cependant, SOS Femmes Accueil met à votre disposition une salle à l'appartement n°1 où les visites peuvent avoir lieu. Vous pouvez aussi utiliser la cuisine et la salle à manger du 4 pour recevoir des proches. Toute autre demande peut être discutée avec le travailleur social référent pour votre situation.

Tabac, alcool, produits psycho-actifs

► L'usage du tabac n'est toléré qu'à l'extérieur de l'immeuble, sur les balcons, et dans les chambres aux conditions suivantes :

- elles doivent être aérées ;
 - le tabac reste interdit en présence des enfants ;
 - il est interdit de fumer sur les lits.
- Il est strictement interdit de fumer ailleurs.

Le non respect de cette règle peut entraîner l'exclusion immédiate de l'établissement.

(Base réglementaire : décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif et circulaire N°DGAS/2006/528 du 12 décembre 2006 relative à la lutte contre le tabagisme dans les établissements sociaux et médico-sociaux assurant l'accueil et l'hébergement mentionnés aux 6°, 7°, 8° et 9° du I de l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles.)

L'introduction et l'usage de boissons alcoolisées sont interdits dans la structure, de même que les produits psycho-actifs et les stupéfiants, sauf indications médicales dûment justifiées.

Animaux

► Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, la présence d'animaux, quelle que soit leur taille, n'est pas autorisée dans le centre d'hébergement, notamment les chiens pour raison de sécurité vis à vis des enfants et les chats vis à vis des femmes enceintes (risque de transmission de la toxoplasmose).

Horaires, week-ends et absences

L'heure de rentrée est fixée à 20H00 pour les femmes ayant un ou des enfants présents avec elles dans le centre. L'heure de rentrée est fixée à 23H00 pour les femmes n'ayant aucun enfant présent avec elles dans le centre.

Néanmoins, vous pouvez solliciter un autre horaire de façon ponctuelle. Sauf exception autorisée, il vous est aussi demandé d'avoir réintégré l'appartement que vous occupez dès cette même heure (20H00 ou 23H00 selon votre situation).

Après 21H00, vous devez impérativement faire ouvrir l'établissement par la surveillante de nuit et vous signaler : vous ne devez en aucun cas solliciter les autres résidentes.

Vous pouvez vous absenter le week-end du samedi jusqu'au dimanche 20H00 ainsi qu'un long week-end par mois à partir du vendredi — retour dimanche. Pour des raisons de sécurité, l'équipe des travailleurs sociaux doit être informée de votre absence éventuelle au plus tard le samedi matin.

Toute autre absence devra être discutée avec votre travailleur social référent (en cas de congés ou de maladie, avec un autre travailleur social) et faire l'objet d'une demande écrite (une fiche est prévue à cet effet).

De façon générale, vos absences doivent être compatibles d'abord avec le rythme de vie et la sécurité des enfants, ensuite avec votre situation sociale telle qu'elle a été analysée en coopération avec le travailleur social référent et, enfin, avec les objectifs de votre séjour tels qu'ils ont été définis contractuellement.

Garde des enfants

Vos enfants se trouvent sous votre responsabilité.

► Vous ne devez jamais les laisser seuls dans l'appartement où vous résidez (sauf situation particulière vue avec l'équipe, notamment en raison de l'âge de vos enfants).

► Vous ne devez pas en confier la garde à une autre résidente, vous ne devez pas accepter la garde d'autres enfants, sauf autorisation expresse et exceptionnelle de l'équipe socio-éducative.

Une garde d'enfants est proposée au sein du logement 4 moyennant un ticket à 0,20 € pour une heure de garde (les tickets s'achètent par lot de cinq auprès de la comptabilité). Pour bénéficier de ce service lorsqu'il est disponible, vous devez inscrire votre ou vos enfants à l'avance. Toute heure commencée est due. Les heures de garde ne sont pas sécables. Tout dépassement du temps de garde prévu sera facturé 1 € pour la première heure même incomplète, 2 € pour la seconde, 3 pour la troisième, etc. En cas de récidive, la garde pour convenances personnelles se sera plus possible pendant deux semaines. En cas de seconde récidive, la durée sera portée à quatre semaines, et ainsi de suite.

En outre, la prise en charge de vos enfants (résidentes du CHRS seulement) peut être assurée gratuitement dans certaines conditions :

- pour vous permettre de participer aux activités organisées en interne (atelier informatique, infos santé, atelier d'expression, ...).
- pour vous permettre d'effectuer certaines démarches (administratives, médicales, juridiques, professionnelles) : sauf urgence exceptionnelle, vous devrez faire la demande 24 heures à l'avance au travailleur social référent pour votre situation en justifiant la nature de vos démarches, qui devront être contrôlables.

En fonction des besoins et des possibilités, il pourra vous être proposé la garde de vos enfants pour permettre un entretien en toute quiétude avec le travailleur social référent pour votre situation.

Pour bénéficier de la garde gratuite, le professionnel qui en prendra la décision vous remettra un bon.

En cas d'hospitalisation ou d'absence prolongée, vos enfants ne peuvent légalement rester sous la responsabilité de SOS Femmes Accueil : s'ils peuvent être confiés à un tiers (famille, par exemple), ils le seront *si vous avez bien signé un document en ce sens dès votre arrivée* (il vous sera systématiquement proposé) ; dans le cas contraire, ils seront confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance.

Participation financière

Il vous est demandé une participation financière. Le barème en cours actuellement a été fixé par un arrêté préfectoral en date du 26 décembre 2002.

Compte tenu du fait que le centre d'hébergement ne comporte pas de restauration collective, le barème de participation est le suivant :

- personne isolée ou familles de 2 personnes : 12 % du montant du total des ressources mensuelles ;
- familles à partir de 3 personnes : 10 % du montant du total des ressources mensuelles.

La participation reste due en cas d'absence (hospitalisation, autre absence).

(Base réglementaire : arrêté du 13 mars 2002 portant application de l'article 8 du décret 2001-576 du 3 juillet 2001, circulaire DGAS 2002/388 du 11 juillet 2002)

Des denrées alimentaires, produits d'hygiène et produits d'entretien sont fournis par le centre d'hébergement aux personnes sans revenus ou aux revenus insuffisants. A partir du 6^{ème} jour d'hébergement, dans le cas où vous devez obtenir des transferts sociaux, il vous sera alors demandé de régler ces produits au prix coûtant si vos revenus sont supérieurs ou égaux au montant du RSA ; s'ils sont inférieurs au RSA, la facture sera calculée au *pro rata* : exemple : une personne percevant 250 € de ressources et ayant obtenu de l'alimentation pour un montant de 75 € ne devra payer que :

$$\frac{250 \text{ (prestations perçues)}}{499} \times 75 = 37,57 \text{ €}$$

499 (montant du RSA au 1^{er} janvier 2014)

Le montant vous sera réclamé lorsque vous percevrez le rappel de l'organisme concerné. (Les produits livrés par la Banque Alimentaire de Saint-Dizier sont évidemment gratuits. Cette disposition ne concerne que ce qui doit être acquis de façon onéreuse par le centre d'hébergement.)

► Le non paiement de votre participation à l'hébergement entraîne la fin de votre séjour.

Services

Il sera demandé à toute personne hébergée au sein du CHRS de rendre des services (ménage, rangement, etc.) à raison d'au moins deux heures par mois. Seuls motifs de dérogation à cette règle : l'emploi ou la formation à plein temps ; le handicap ne permettant aucun travail ; le grand âge ; la maladie justifiée par une attestation médicale.

Ces services ne sont pas rémunérés. Il s'agit d'une participation à la

vie de la collectivité.

En revanche, au-delà des deux heures mensuelles, les personnes ne disposant d'aucuns revenus — et seulement elles — pourront rendre des services supplémentaires rémunérés sous le régime du pécule (6,45 € brut de l'heure au 1^{er} janvier 2014).

Durée et contrat de séjour

La durée de votre séjour est fixée en accord avec le travailleur social référent en charge de votre dossier. Cette durée tient compte de votre situation particulière. Elle est donc variable.

Les décisions d'accueil signées du directeur font l'objet d'une demande d'admission à l'aide sociale à l'hébergement qui doit être motivée par l'équipe socio-éducative, signée du demandeur et transmise à la DDCSPP de la Haute-Marne (article R345-4 du code de l'action sociale et des familles). Celle-ci se prononce ensuite et doit répondre avant un mois : l'admission n'est définitive qu'avec l'accord de la DDCSPP.

Un contrat de séjour doit être élaboré sous deux semaines après votre admission avec le travailleur social référent : il précise la durée prévisible du séjour, les engagements de l'institution, les vôtres, ainsi que les objectifs évaluables de l'accompagnement.

Dépôt d'affaires

► Lors de votre départ, sauf accord avec le travailleur social référent pour votre situation, vous ne devez pas laisser d'affaires en dépôt. Le cas échéant, sans nouvelles de votre part sous un mois, le centre d'hébergement en disposera librement.

Accès à l'informatique et internet

Un atelier informatique vous permet d'utiliser un ordinateur et internet ou d'apprendre à le faire. Sauf exception ou absence de la personne encadrant le lieu, il est ouvert chaque après-midi de 13H30 à 18H00.

S'ils ne sont pas eux-mêmes utilisateurs (enfants en bas âge, par exemple), vos enfants ne doivent pas se trouver avec vous. L'usage des casques audio est interdit.

La consultation des sites en streaming (radio, vidéo, ...) n'est pas autorisée en raison des ressources trop importantes en flux que cette consultation induit ; toutefois, un accès à Skype est exceptionnellement autorisé le lundi de 13H30 à 15H30 en priorité pour les personnes voulant communiquer avec leur famille à l'étranger. En cas d'affluence excessive, le temps d'utilisation sera limité.

Atelier Bricolage

Cet atelier vise à permettre aux résidentes d'acquérir les apprentissages de base en matière de dépannage et réparations domestiques. Il vise aussi à la prévention des accidents domestiques. Il est organisé sous la forme d'une formation composée de 5 modules d'une heure trente chacun (une séance par semaine sur 5 semaines). Trois sont consacrés à l'électricité, un à au gaz et un à l'eau, avec des exercices pratiques.

La participation à cet atelier revêt un caractère obligatoire. Si un module devait être manqué, il vous sera demandé de participer à ce même module au cours de la session suivante.

Le cas échéant, vos enfants seront gardés.

Conseil de Résidentes

Une autre forme de participation et d'expression des usagers que le Conseil de la Vie Sociale (voir le Livret d'Accueil) existe au sein du CHRS : le Conseil de Résidentes. Il se réunit toutes les 4 semaines environ. Il est composé de l'ensemble des résidentes, de un à deux représentants de l'équipe éducative et du directeur. La participation est obligatoire sauf bonne raison (emploi, rendez-vous non négociable, ...). Cette réunion permet, d'une part, à l'équipe et à la direction de transmettre des informations à caractère collectif, de proposer un débat ou de demander un avis ; d'autre part, aux résidentes, de poser toute question intéressant la communauté de vie au sein de l'établissement et de faire des suggestions ou des demandes. Seule limite : les situations individuelles ne peuvent être discutées.

CONTRAT DE SEJOUR DU CHRS SOS FEMMES ACCUEIL

Il est conclu entre, d'une part, le **Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale SOS Femmes Accueil**, dénommé ci-dessous « l'établissement »,

et d'autre part, Madame Mademoiselle _____, née le ____/____/19____, nommée ci-dessous « la résidante », ce qui suit.

Article 1 - Engagements du CHRS

L'établissement s'engage à :

- accueillir la résidante et les enfants l'accompagnant dans au moins une chambre meublée individuelle que la famille occupera seule au sein d'un logement collectif équipé ;
- fournir une trousse d'hygiène de base, la literie et le linge de toilette nécessaire, et ce systématiquement ;
- fournir autant que de besoin aux résidentes sans ressources ou aux ressources insuffisantes des produits alimentaires permettant d'élaborer une cuisine équilibrée, ainsi que les objets et produits nécessaires à l'hygiène personnelle et à la bonne tenue du logement ;
- à la fois par le moyen d'un référent principal (travailleur social) et d'une équipe coordonnée (travailleurs sociaux, TISF¹, infirmières), assurer un accompagnement social individuel et global visant à atteindre les objectifs du séjour décrits plus loin ;
- permettre un changement de référent en cas de difficultés relationnelles et ce dans la limite des possibilités de l'équipe ;
- respecter le secret professionnel dans la limite du secret partagé au sein de l'équipe (les pratiques de l'équipe en la matière sont encadrées par un texte de référence détaillé présenté en annexe) ;
- permettre l'accès au dossier de la résidante à celle-ci (la propriété des pièces du dossier est défini en annexe) ;
- organiser des réunions de régulation régulières (voir le Conseil de Résidentes dans le règlement de fonctionnement) ;
- sauf faits graves, répréhensibles et non réparés (actes de violence, dégradations volontaires, vols, par exemple), respecter le principe de non abandon qui veut que, au cas où une résidante serait exclue de l'établissement (non respect du contrat de séjour ou du règlement de fonctionnement), l'équipe distingue la prestation hébergement de l'accompagnement social et s'astreint à poursuivre ce dernier, si toutefois la personne le souhaite et en offre les conditions, et à chercher des réponses complémentaires aux demandes légitimes des usagers.

Article 2 - Engagements de la résidante

La résidante s'engage à :

- poursuivre les objectifs du séjour tels que définis ci-dessous, sachant qu'un avenant portant modification du présent contrat peut-être négocié et conclu ;
- respecter le règlement de fonctionnement ;
- coopérer avec l'équipe et, en particulier, avec la travailleuse sociale référente pour la situation de la résidante ;
- fournir sincèrement les éléments utiles et nécessaires à la compréhension de la situation de la résidante et la poursuite des objectifs du séjour tels que définis ci-dessous.
- fournir des données sincères quant aux ressources de la résidante, celles-ci servant à calculer sa participation financière à l'hébergement, et s'acquitter de celle-ci au plus tard le 10 de chaque mois.
- participer au Conseil de Résidentes (sauf raisons prévues par le règlement de fonctionnement).
- participer aux cinq sessions de formation de « l'Atelier Bricolage » (Cf. règlement de fonctionnement).

Article 3 - Durée du séjour

La résidante est accueillie, avec ses enfants le cas échéant, à partir du ____/____/20____.

Pour remplir les objectifs du séjour définis à l'article suivant, le séjour pourra se poursuivre jusqu'au ____/____/20____.

¹ Technicienne de l'Intervention Sociale et Familiale.

Article 4 - Objectifs du séjour et démarches à entreprendre

Les objectifs du séjour de la résidante sont les suivants :

Les démarches qui seront entreprises pour atteindre ces objectifs sont les suivantes :

- o O o -

Ce contrat pourra être renouvelé en cas de nécessités justifiées.

Date : ____/____/20____

La résidante,
(porter la mention « lu et approuvé »)

Pour l'équipe,
la travailleuse sociale :
(NOM) _____

Le directeur,
Yves LAMBERT

Propriété des pièces du dossier des usagers

Les pièces administratives et tous autres documents, ainsi que les copies qui ont pu en être faites, dont un usager est ou était le destinataire originel lui appartiennent en propre : ni les originaux ni des copies ne peuvent être conservés contre la volonté de leur propriétaire. Ils devront être remis si le propriétaire les réclame.

Les courriers de l'établissement intéressant un usager, les fiches de synthèse et tous autres documents rédigés et établis par les intervenants de l'établissement sont la propriété de celui-ci : les originaux ne peuvent donc pas être remis. La conservation et l'archivage des courriers et des documents adressés à des personnes privées ou morales sont obligatoires.

Les courriers et tous documents intéressant un usager dont l'établissement ou ses intervenants sont ou étaient le destinataire sont la propriété du service. Leur conservation et leur archivage sont obligatoires.

Si un usager souhaite qu'aucun document le concernant ne soit conservé au service, ces pièces devront être détruites, sur demande écrite, en présence de l'intéressé qui, auparavant, aura été averti des conséquences de sa décision (essentiellement : difficultés liées au remontage du dossier en cas de demande d'accompagnement ultérieure), et ce à l'exception des documents dont la conservation et l'archivage sont obligatoires.

Les dispositions ci-dessus s'entendent au moment du départ de l'établissement de la personne concernée, l'accompagnement social pendant son séjour réclamant la présence de ces pièces dans le dossier.

En cas de décès, ces dispositions ne sont pas applicables vis-à-vis de ou des bénéficiaires de la succession, le secret professionnel ne pouvant être levé par la disparition physique d'une personne qu'il protège. ❖

Le secret professionnel

1. Cadre légal

Le secret professionnel relève du droit pénal : le nouveau code pénal prévoit en sa section IV *De l'atteinte au secret*, § 1. - *De l'atteinte au secret professionnel* :

Art. 226-13. *La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 100.000 F d'amende.*

Art. 226-14. *L'article 226-13 n'est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret. En outre, il n'est pas applicable :*

1° *A celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives de sévices ou privations dont il a eu connaissance et qui ont été infligés à un mineur de moins de quinze ans ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique ;*

2° *Au médecin qui, avec l'accord de la victime, porte à la connaissance du Procureur de la République les sévices qu'il a constatés dans l'exercice de sa profession et qui lui permettent de présumer que des violences sexuelles de toute nature ont été commises.*

2. Application du secret professionnel à SOS Femmes Accueil

Il ressort clairement de la lecture du nouveau code pénal que le secret professionnel s'impose strictement à toutes les personnes ayant une fonction officielle à *SOS Femmes Accueil*, quel que soit son statut vis-à-vis de l'association (salariés sous CDI, CDD, CEC, CES ; bénévoles, ...) : outre d'éventuelles poursuites civiles ou pénales engagées par la(les) victime(s), tout manquement ou négligence peut entraîner des sanctions disciplinaires.

Le secret professionnel s'impose de la même manière aux stagiaires, quelle que soit la durée du stage.

Le caractère secret d'une information ne résulte pas uniquement du fait que celle-ci a été confiée à un intervenant par la personne qui s'est adressée à lui. Bien entendu, si cette « confiance sous le

sceau du secret » implique une obligation pour l'intervenant de la considérer comme revêtant un caractère secret, il faut admettre qu'il existe des faits confidentiels par nature. Si cette notion ne peut être définie par avance, on peut dire qu'elle comprend tous les faits de la vie privée que les intéressés tiennent en règle générale à ne pas divulguer².

Le secret professionnel s'applique non seulement vis-à-vis d'un secret qui aura été confié clairement et directement mais également pour tout ce qui aura été lu, vu, entendu ou compris.

Le secret professionnel n'a pas de limite dans le temps : il n'est levé ni par le départ du centre d'accueil, ni par le décès de l'intéressé.

Le secret professionnel est opposable à toute personne, y compris aux proches, membres de la famille ou amis.

Dans le cas d'un rapport signalant, par exemple, un problème de santé ou tout autre secret avec l'accord exprès de l'intéressé, la mention « *eu égard aux éléments contenus dans ce courrier [ce rapport], l'intéressé [les intéressés] signe[nf] avec nous* » ou toute autre formule équivalente mais claire doit obligatoirement être portée en fin de document en outre paraphé par le ou les intéressés.

Le fait pour une personne d'être accueillie à *SOS Femmes Accueil* implique le secret quant à sa présence : ce renseignement ne peut être donné sans l'accord préalable de l'intéressé, il s'agit d'une mesure de protection essentielle. En cas de doute au téléphone, par exemple, il suffit de prendre les coordonnées du correspondant (même si l'interlocuteur se dit être gendarme ou policier ou exercer toute autre une fonction officielle) et de re-contacter plus tard avec l'accord de la personne intéressée (par ailleurs, cela peut être utile pour vérifier l'identité exacte de l'interlocuteur ou que tel numéro correspond bien à telle gendarmerie).

3. Secret partagé

Extrait des Actualités Sociales Hebdomadaires n°1980 du 21 juin 1996, *Secret professionnel et travail social : repères* (voir note à propos de cet article) : *lors des débats sur la loi du 22 juillet 1992², le Parlement a refusé de consacrer la notion de secret partagé, comme le prévoyait le projet de loi, en estimant que cette notion présentait aujourd'hui un caractère encore trop imprécis pour faire l'objet d'une définition législative. Il résulte cependant clairement des débats que ce refus n'avait nullement pour objet de remettre en cause les pratiques qui, dans le silence des textes actuels, ont pu faire application de cette notion.*

Communiquer à un autre intervenant social des informations concernant un usager, nécessaires soit à la continuité d'une prise en charge, soit au fait de contribuer à la pertinence ou à l'efficacité de cette prise en charge, ne constitue pas une violation du secret professionnel mais un secret partagé.

Il convient donc dans cette hypothèse de ne transmettre que les éléments strictement nécessaires, de s'assurer que l'usager concerné est d'accord pour cette transmission ou tout au moins qu'il en a été informé ainsi que des éventuelles conséquences que pourra avoir cette transmission d'informations et de s'assurer que les personnes à qui cette transmission est faite sont soumises au secret professionnel et ont vraiment besoin, dans l'intérêt de l'usager, de ces informations.

Le professionnel décidant de l'opportunité de partager un secret devra également s'assurer que les conditions de cette transmission (lieu, modalités) présentent toutes les garanties de discrétion.

Toute information confidentielle ne peut être transmise par fax : en effet, l'utilisation de la télécopie ne donne aucune garantie quant à qui réceptionnera le document (erreur de numérotation, réception par une autre personne que le destinataire).

La nature même du travail à *SOS Femmes Accueil* contraint à partager le secret entre plusieurs personnes : relais entre travailleurs sociaux et infirmières, réunions de synthèse, frappe du courrier, etc. Les usagers du service doivent être avertis de cet état de fait et rassurés quant à la protection qui leur est due. ❖

² Cf. ASH N°1980 du 21 juin 1996, *Secret professionnel et travail social : repères*. Cet article reproduit intégralement un document officiel élaboré par un groupe de travail interministériel organisé à l'initiative de le DAS en collaboration notamment avec le ministère de la Justice.

³ L'article 226-13 du nouveau code pénal est issu de cette loi.

REGLEMENT INTERIEUR DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE DU CHRS SOS FEMMES ACCUEIL

ARTICLE 1 : FONDEMENT

Il est constitué un Conseil de la Vie Sociale conformément au décret n° 2004-287 du 25 mars 2004, relatif au Conseil de la Vie Sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L.311-6 du code de l'action sociale et des familles et à l'article 10 de la loi du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

ARTICLE 2 : MISSION

Le CVS est obligatoirement consulté sur l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement. Il donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement et notamment sur :

1. l'organisation intérieure et la vie quotidienne de l'établissement
2. les activités de l'établissement, l'animation socioculturelle
3. l'ensemble des projets de travaux et d'équipements
4. la nature et le prix des services rendus par l'établissement
5. l'affectation des locaux collectifs
6. l'entretien des locaux
7. les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture
8. l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prise en charge.

Le Conseil de la Vie Sociale doit être informé de la suite donnée aux avis et aux propositions qu'il a pu émettre.

ARTICLE 3 : COMPOSITION

Le Conseil de la Vie Sociale est composé de 12 membres :

- 8 représentants des usagers, tous titulaires : 6 résidentes du CHRS, qui constituent le 1^{er} collège des représentants des usagers ; 2 ayant quitté l'établissement, qui constituent le 2nd collège des représentants des usagers
- 2 représentants du personnel, l'un titulaire, l'autre suppléant
- 2 représentants du Conseil d'Administration, l'un titulaire, l'autre suppléant.

Les représentants du personnel et du Conseil d'Administration titulaires et suppléants ne peuvent pas siéger simultanément. Le directeur de l'établissement participe aux réunions avec voix consultative ; il peut se faire représenter.

En outre, Le Conseil de la Vie Sociale peut appeler toute personne à participer à ses travaux, à titre consultatif et en fonction de l'ordre du jour, notamment les personnes ou associations concernées par les activités de l'établissement.

ARTICLE 4 : ELECTION DES USAGERS

Les représentants des usagers sont élus au sein de l'établissement, à bulletin secret, à partir d'une liste établie au plus tard 48 heures avant le scrutin. Les électeurs peuvent rayer des noms, à l'exclusion de toute autre inscription sous peine de nullité du bulletin. Les six candidats du 1^{er} collège des représentants des usagers ayant obtenu le plus grand nombre de suffrages sont élus ; les deux candidats du 2nd collège des représentants des usagers ayant obtenu le plus grand nombre de suffrages sont élus.

Tout résident est électeur et éligible sans condition de durée de présence au sein de l'établissement.

Si, à la suite de démissions ou par le jeu des départs du CHRS, le nombre de représentants des usagers est inférieur à trois, il est procédé à de nouvelles élections afin de pourvoir les sièges vacants.

ARTICLE 5 : ELECTION DU PERSONNEL

Les membres représentant le personnel sont élus par les délégués du personnel.

Le temps de présence des salariés représentant les personnels aux séances du Conseil de la Vie Sociale est considéré de plein droit comme temps de travail. Ce temps n'est pas déduit du crédit d'heures correspondant à d'autres mandats éventuellement exercés par ces salariés.

ARTICLE 6 : REPRESENTANTS DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE

Les représentants de l'association sont élus par le Conseil d'Administration en son sein.

ARTICLE 7 : DUREE DU MANDAT

Le mandat des membres élus a une durée d'un an. Il est renouvelable.

Si un membre représentant le personnel ou le Conseil d'Administration cesse ses fonctions en cours de mandat, il est remplacé le plus tôt possible pour la période du mandat restant à couvrir.

ARTICLE 8 : ELECTION DU PRESIDENT ET DU VICE-PRESIDENT

Le Président du Conseil de la Vie Sociale est élu au scrutin secret et à la majorité absolue des votants par et parmi les membres du collège des usagers. En cas de partage égal de voix, le plus âgé est déclaré élu.

Un Vice-Président peut être élu dans les mêmes formes que le Président.

ARTICLE 9 : FONCTIONNEMENT DE L'INSTANCE

Le Conseil de la Vie Sociale se réunira au minimum 3 fois par an sur convocation du Président. Le Président organise une réunion avec les membres du CVS 15 jours avant la réunion du CVS pour établir l'ordre du jour. Pour préparer l'ordre du jour, les représentants des usagers peuvent organiser une réunion avec l'ensemble des usagers de l'établissement ; une salle sera alors mise à disposition par l'établissement.

En outre, le Conseil de la Vie Sociale est réuni de plein droit à la demande des deux tiers des membres qui le composent.

L'ordre du jour doit être communiqué au moins 8 jours avant la tenue du conseil et être accompagné des informations nécessaires à sa compréhension.

Les informations concernant les personnes échangées lors des débats restent confidentielles.

ARTICLE 10 : QUORUM ET SECRETARIAT

Le Conseil de la Vie Sociale ne peut valablement délibérer sur les questions de l'ordre du jour que si la majorité de ses membres ayant voix délibérative sont présents.

Les avis ne sont valablement émis que si le nombre de représentants des usagers présent est supérieur à la moitié des personnes présentes ayant voix délibérative.

Dans le cas contraire, un deuxième examen de la question est inscrit à une séance ultérieure. Si lors de cette séance, ce nombre n'est pas atteint, la délibération est prise à la majorité des membres présents.

Le secrétariat du Conseil de la Vie Sociale est assuré par un membre représentant les usagers, désigné par et parmi les personnes accueillies. Il est assisté en tant que besoin par le personnel de l'établissement. Le relevé de conclusion est co-signé par le Président et un membre présent à la séance concernée et n'appartenant pas au collège des usagers. Le relevé de conclusion est ensuite diffusé.

ARTICLE 11 : PERTE DE LA QUALITE DE MEMBRE DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

La qualité de membre du Conseil de la Vie Sociale se perd par la démission du Conseil de la Vie Sociale, le départ du CHRS ou de l'organisme gestionnaire (administrateur), ou trois absences non justifiées ; dans ce dernier cas, la perte de qualité de membre est décidée après appréciation par le CVS à la majorité absolue.

Cependant, dans le cas où un siège du 2nd collège des représentants des usagers est vacant, l'utilisateur du 1^{er} collège quittant l'établissement occupe ce siège s'il le souhaite.



Le présent règlement intérieur, initialement approuvé le 9 mai 2005, a été modifié le 10 décembre 2008.

Le Président du Conseil de la Vie Sociale	Les autres membres
---	--------------------



LIVRET D'ACCUEIL

CHRS SOS Femmes Accueil



Sommaire

Situation et plan d'accès	2	Suivi social et santé	6
L'association SOS Femmes Accueil	3	Activités proposées	6
Un peu d'histoire	3	Réunions de régulation et de concertation	7
Administration et direction	3	Organisation pratique	8
Organigramme	4	Données, secret et communication	8
Organisation générale du CHRS	5	Attitude du personnel et gestion des relations avec les usagers	8
Modalités d'admission	5	Informations générales	8
Qui peut-être admis ?	5		
Modalités d'hébergement	5	Charte des droits et libertés de la personne accueillie	9
Durée et objectifs de séjour	5		

Mise à jour : avril 2014

SOS FEMMES ACCUEIL - Bât. Vosges n°1 - 2, rue Saint-John Perse - BP 95 - 52103 SAINT-DIZIER CEDEX

Tél. : 03.25.06.50.70 - Fax : 03.25.06.50.12 - E-mail : direction@sosfemmes.com

Organisme d'Intérêt Général habilité à recevoir des dons ouvrant droit à réduction d'impôt sur le revenu

SIRET 32280319800025 - APE 8790B - CREDIT MUTUEL MEUSE SUD SAINT-DIZIER 10278-02001-00017334440-52

Ce livret d'accueil est remis à toute personne nouvellement admise au sein du CHRS SOS Femmes Accueil, conformément à la loi 2002-2 du 2 janvier 2002, l'article L.311-4 du Code de l'Action Sociale des Familles et la circulaire DGS/SD n°2004-138 du 24 mars 2004. Il est régulièrement remis à jour.

5. Situation et plan d'accès

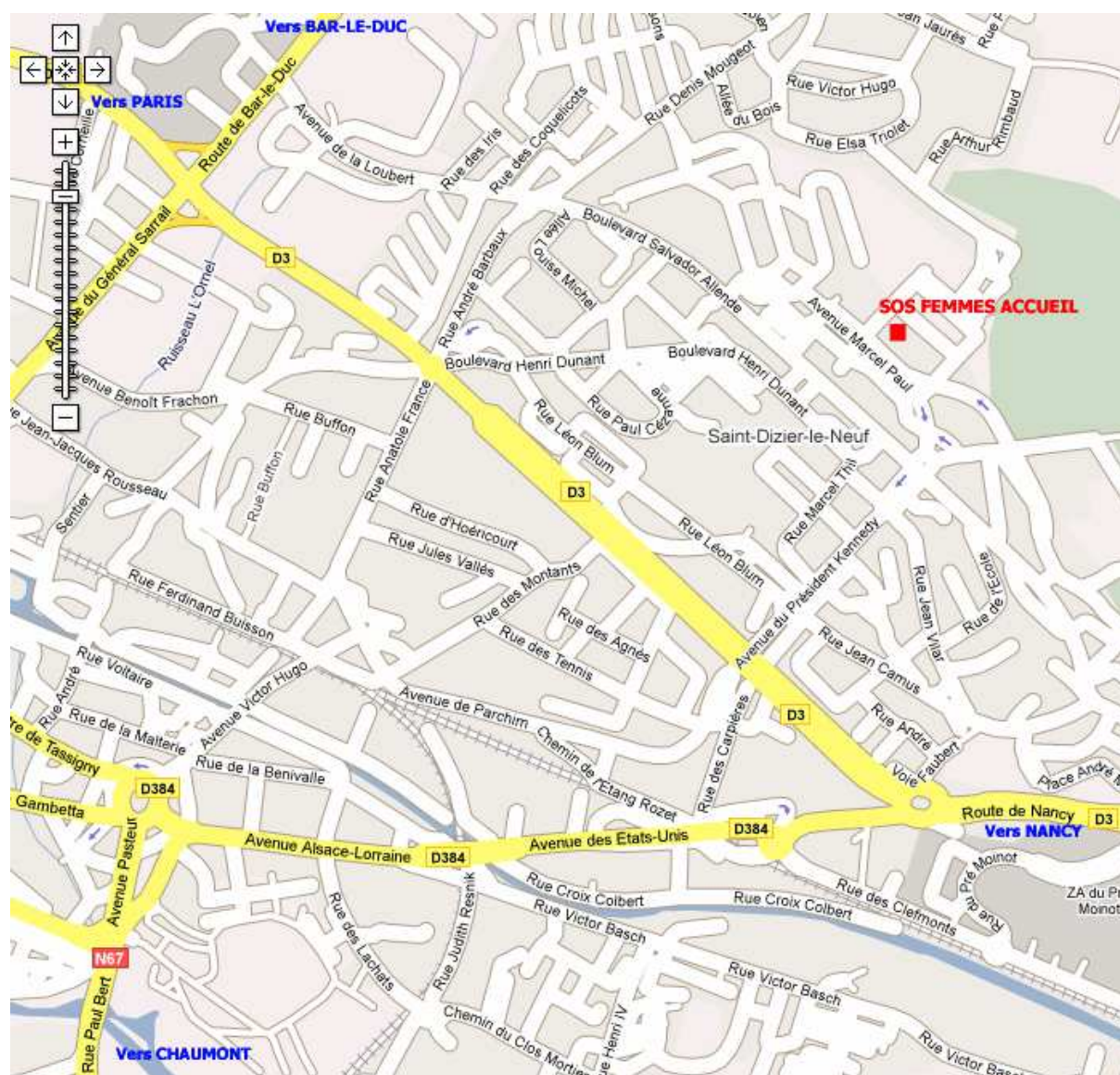
Le CHRS SOS Femmes Accueil est situé à Saint-Dizier, sous-préfecture qui comptait 30.786 habitants en 1999 (INSEE), ce qui en fait la ville la plus peuplée de Haute-Marne, département essentiellement rural (198.000 habitants).

En octobre 1998, la ville de Saint-Dizier a été retenue pour devenir site pilote de la nouvelle Politique de la Ville :

depuis, un Grand Projet de Ville transforme progressivement la cité.

Le CHRS occupe un bâtiment, l'immeuble Vosges, au sein du Vert-Bois, quartier de la ville abritant la moitié de sa population et première ville nouvelle de France à avoir été construite dans les années 50 et 60 sous la conduite du Préfet Edgar Pisani sous le nom de Saint-Dizier-le-Neuf.

Le bâtiment Vosges est en rouge sur la carte ci-dessous



Carte : Google map

6. L'association SOS Femmes Accueil

Le Centre d'hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) SOS Femmes Accueil est géré par une association loi 1901 sans but lucratif du nom de « SOS Femmes Accueil ». L'association a développé d'autres projets mais le CHRS est l'activité à la fois historique et la plus importante du point de vue du nombre de salariés et du poids de son budget.

Un peu d'histoire

Depuis sa création en 1981 à l'initiative de la Déléguée Régionale aux Droits des Femmes et à l'Égalité et d'un groupe de femmes, l'association SOS Femmes Accueil s'est donnée comme objet la promotion des conditions de vie des femmes. Afin d'offrir une réponse et une aide concrète aux situations les plus pénibles, elle s'est dotée d'un outil spécifique : un centre d'hébergement pour accueillir,

informer, accompagner et héberger si nécessaire des femmes en difficulté, seules ou avec leurs enfants. Un premier appartement a été loué au sein de l'immeuble actuel, puis un second et ainsi de suite. L'établissement a été agréé par l'État et est devenu CHRS, donc une structure exerçant une mission de service public, doté et contrôlé par l'État.

Administration et direction

L'association est administrée par un Conseil d'Administration de quatorze membres. Sa composition est visible sur le site web de l'association (sosfemmes.com > Tout sur SOS Femmes Accueil).

Son président actuel est **Monsieur Gilles PONT**, qui a succédé à Madame Michelle MARCHAND, présidente de novembre 1997 à juin 2008. Gilles PONT, chef d'atelier en retraite, auparavant vice-président de l'association pendant 5 ans, est aussi actif au sein du Mouvement Français pour le Planning Familial et à la section femmes d'Amnesty International.

Il a par ailleurs été membre fondateur du Centre d'Information aux Droits des Femmes et des familles de Haute-Marne.

Deux représentants du Conseil d'Administration siègent au Conseil de la Vie Sociale (voir rubrique) et dans diverses instances de l'association (projet d'établissement, procédures d'évaluation).

L'association et le CHRS sont dirigés par un directeur recruté en novembre 1998, **Yves LAMBERT**, diplômé d'un Master de Sciences Sociales « Gestion des services et établissements sanitaires et sociaux. »

Organigramme

Voir page suivante

NB : il n'est pas fait mention des temps de travail

		ACCUEIL DE JOUR	CHRS	MAISONS RELAIS COLBERT & JASON
DIRECTION		Yves LAMBERT	Yves LAMBERT	Yves LAMBERT
COORDINATION				Laetitia DAVID
POLE SOCIO-EDUCATIF	Accompagnement social		Audrey CÔTE Julie FOISSY Pauline ROULOT	
	Accompagnement à la vie quotidienne		Aurore VIARDOT Régine MORINI Sylvie LAMBERT Sandrine DERREZ	Nathalie DANIEL Alaina TAVARES Virginie VAUTRIN Lindsay JOLLY
	Animation		Allan MAUCLAIRE (1) Virginie HECKEL (2)	Tommy CHRETIENNOT
POLE SANTE	Infirmières		Joëlle ESCHLIMANN Isabelle LEFEVRE	Isabelle LEFEVRE
	Médecin vacataire			
POLE NUIT	Surveillantes de nuit		Myriam KRIM Danielle THERET Diénaba DIAWARA*	
POLE CONSEIL		Pauline ROULOT (3) Chantal POIGNANT (4) Lalia HAMDY (5)		
POLE LOGISTIQUE	Secrétaire		Annick CORNUET	
	Comptable	Hélène LAUZET Marie-Paule GALLOT	Hélène LAUZET Marie-Paule GALLOT	Hélène LAUZET Marie-Paule GALLOT
		Entretien technique		Monique SWIKA

(1) chargée de l'animation de la salle informatique et de travaux de webmestre

(2) chargée de la garde des enfants

(3) accueil de jour pour femmes victimes de violences au sein du couple

(4) chargée de renseignements et conseils par courriels (site sosfemmes.com)

(5) opératrice sociale de quartier pour personnes en difficulté avec les démarches administratives

* remplaçantes / [jeunes en service civique](#) / [jeune en emploi d'avenir](#)

7. Organisation générale du CHRS

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale SOS Femmes Accueil est agréé pour 34 places. Il est conventionné avec l'Etat au titre de l'Aide Sociale à l'Hébergement, Direction Départementale à la Cohésion Sociale et la Protection des Populations (DDCSPP) de la Haute-Marne, et le Conseil Général de la Haute-Marne au titre de l'hébergement des femmes originaires du département et isolées enceintes ou accompagnées d'un ou plusieurs enfants de moins de 3 ans.

Le centre est donc habilité à accueillir et héberger toute femme majeure, en grande difficulté, seule ou accompagnée d'enfants.

Modalités d'admission

Les décisions d'accueil au CHRS sont prononcées par les travailleurs sociaux de l'équipe par délégation du directeur et au titre du SIAO52 (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) dont l'association fait partie. Elles peuvent ainsi être prises sans délai — pourvu que les places nécessaires soient disponibles — au vu de la situation de la personne concernée, y compris sur un simple appel téléphonique. En cas de manque de place et dans la mesure de la proximité du demandeur (bassin de Saint-Dizier), une solution alternative est recherchée dans le cadre du SIAO52.

Qui peut-être admis ?

Toute femme majeure seule ou accompagnée d'enfants dont la situation justifie un hébergement : violences conjugales, expulsion, décohabitation (rupture de solidarités familiales ou amicales), absence d'hébergement, besoin de protection, etc.

Seule limite à l'hébergement (malheureusement) : les animaux. En effet, les modalités d'accueil mais surtout la sécurité et la santé des nourrissons, des enfants, des femmes enceintes (prévention de la toxoplasmose) au moins, interdisent l'accueil des chats et des chiens.

L'accueil des femmes enceintes et/ou accompagnées d'un ou plusieurs enfants, quand elles sont originaires d'un autre département que la Haute-Marne, doit préalablement à leur admission faire l'objet d'un accord de prise en charge par le Conseil Général du département d'origine.

Modalités d'hébergement

SOS Femmes Accueil occupe un immeuble de cinq étages au sein duquel sont loués dix vastes appartements de type F5 ou F6, ainsi que des locaux en rez-de-jardin.

Trois de ces appartements sont occupés par les bureaux, l'infirmerie et des pièces d'activité (dont une mini-crèche, salle de jeux et salle de sieste). Le rez-de-jardin est occupé par une salle de réunion, une salle de sport, des lieux de rangement et un atelier.

Six autres logements de 3 ou 4 chambres constituent la section hébergement à proprement parler. Ce mode d'accueil représente un relatif bon compromis entre un hébergement éclaté et le tout collectif : les personnes reçues doivent partager un appartement et cohabiter, constituant ainsi une micro-communauté de vie, ce qui a ses avantages (entraide, absence de solitude, partage des tâches, ...) et ses inconvénients (seuils de tolérance par rapport à l'hygiène, au tabac, aux enfants bruyants, etc.).

Les mineures non émancipées ne peuvent pas être accueillies seules, sans leur tutrice.

L'association est sollicitée pour des demandes d'hébergement mais également pour d'autres motifs la plupart du temps en lien avec les violences faites aux femmes : demandes de soutien et écoute, de conseils (administratifs, juridiques), d'aides concrètes (par exemple, conserver des documents en préparation d'une séparation ; trouver un hébergement dans une autre région ; etc.).

Une demande peut être introduite par quiconque : la personne concernée, ses proches, un service ou organisme tiers.

Un accueil d'urgence est possible la nuit.

Les décisions d'accueil signées du directeur font l'objet d'une demande d'admission à l'aide sociale à l'hébergement qui doit être motivée par l'équipe socio-éducative, signée du demandeur et transmise à la DDCSPP de la Haute-Marne (article R345-4 du code de l'action sociale et des familles). Celle-ci se prononce ensuite et doit répondre avant un mois : l'admission n'est définitive qu'avec l'accord de la DDCSPP.

Il n'y a aucune autre limite et toutes les situations sont prises en compte, quelles que soient les difficultés (situation sociale, santé ...), à la seule condition que la personne soit autonome dans les actes de la vie quotidienne.

A noter l'absence d'ascenseur pour accéder à la section hébergement sur quatre étages ...

Le centre ne possède pas de service de restauration : aussi les repas sont-ils préparés par les résidentes elles-mêmes, les produits alimentaires étant fournis autant que de besoin (une partie est livrée par la Banque Alimentaire, l'autre par des fournisseurs, les produits frais en particulier).

Toute personne accueillie reçoit à son arrivée, en signe de bienvenue, une trousse d'hygiène de base comprenant une savonnette, un tube de dentifrice, une brosse à dents, un peigne, un paquet de mouchoirs en papier, des préservatifs masculins et féminins, etc. Ces trousse sont complétées en fonction du nombre d'enfants, notamment avec du matériel d'hygiène bucco-dentaire adapté.

En fonction de la situation et des besoins de chacun, ces produits sont distribués ensuite autant que de besoin. Des préservatifs sont disponibles en plusieurs endroits, notamment dans les pharmacies qui équipent chaque appartement ...

Durée et objectifs de séjour

Depuis le 3 juillet 2001 (date de parution du décret n° 2001-576 relatif aux conditions de fonctionnement et de financement des centres d'hébergement et de réinsertion sociale), la durée de séjour n'est plus fixée administrativement à 6 mois maximum comme auparavant mais elle est décidée en début de séjour (sous 2 semaines) contractuellement entre la personne accueillie et l'établissement.

Cette durée ne constitue en aucune façon une fin en soi, et elle n'est pas un droit. Les objectifs de séjour visent à ce que chacune des personnes accueillies retrouvent le plus rapidement possible une vie la plus « normale » possible (fonction des souhaits et des conceptions des

intéressées) et une autonomie sociale (et affective), tout en respectant les aptitudes, les difficultés et le « temps » des personnes ...

Si nécessaire, la durée de séjour initiale peut être prolongée autant que de besoin, de nouveau de façon contractuelle et avec l'accord de la DDCSPP : cette prolongation fait l'objet d'un rapport motivé succinct.

En dehors de la situation sociale des personnes, il est capital pour le centre de maintenir des durées de séjour raisonnables de sorte de pouvoir assurer un turnover compatible avec la capacité et la volonté du CHRS SOS Femmes Accueil de répondre favorablement aux demandes d'accueil ...

Suivi social et santé

Chaque personne seule et chaque famille sont suivies par un travailleur social référent. En complément de cet accompagnement essentiel au bon déroulement du séjour et au respect de ses objectifs, tous reçoivent le soutien des TISF (technicienne de l'intervention sociale et familiale) et auxiliaires de vie qui interviennent dans les appartements mêmes, dans un cadre de proximité.

Par ailleurs, les surveillantes de nuit, au delà de leur mission de surveillance (sécurité des personnes et des locaux) et d'accueil d'urgence la nuit, assurent une mission d'animation en soirée, action tout à fait importante : c'est le soir que viennent les idées noires ...

Une infirmière intervient en complément de l'équipe éducative sur les questions liées à la santé (promotion et éducation à la santé, petits soins, démarches extérieures et accompagnement vers le dispositif sanitaire, etc.).

En outre, une autre infirmière, détachée par le Centre Hospitalier de la Haute-Marne à raison de deux demi-journées par semaine, intervient en complément sur les domaines qui lui sont propres, propose une écoute différenciée et facilite la coordination avec le secteur psychiatrique.

Activités proposées aux résidentes et anciennes résidentes

A l'exception de l'atelier « bricolage », toutes les activités décrites ci-dessous sont basées sur le volontariat, elles n'ont pas de caractère obligatoire.

1. L'atelier « bricolage » : animé par un bénévole par ailleurs président de l'association (Gilles PONT) qui est secondé par une auxiliaire de vie (Sylvie LAMBERT), cet atelier vise à l'apprentissage des savoirs et savoir-faire de base en matière d'entretien et réparations domestiques. Centré sur la gestion technique d'un logement, il est organisé sous forme de cinq séances d'une heure trente chacune mêlant étroitement théorie et exercices pratiques : 3 sont consacrées à l'électricité, 1 au gaz, 1 à l'eau. La prévention des accidents domestiques est intégrée dans la pédagogie de cette formation. Exception à la règle du volontariat régissant les autres activités, la participation à cette formation est obligatoire : en effet, toutes les résidentes sont appelées à occuper un appartement de façon autonome tôt ou tard ...

2. L'atelier informatique : encadré par un jeune en service civique, cet atelier permet d'apprendre à utiliser et utiliser un ordinateur et internet. Les résidentes peuvent accéder aux ordinateurs de l'atelier en autonomie cinq après-midi par semaine, sauf absence de l'encadrant. L'atelier se tient dans une salle d'activité où sont installés cinq ordinateurs. Les enfants qui ne sont pas en âge d'utiliser un ordinateur ne sont pas admis. L'usage des casques audio est interdit. La consultation des sites en streaming (radio, vidéo, ...) n'est pas autorisée en raison des ressources trop importantes en flux que cette consultation induit ; toutefois, un accès à Skype est exceptionnellement autorisé le lundi de 13H30 à 15H30 en priorité pour les personnes voulant communiquer avec leur famille à l'étranger.

3. L'atelier « échanges de savoirs culinaires » : coordonné à tour de rôle par les TISF et auxiliaires de vie,

cet atelier permet non seulement l'apprentissage de la cuisine mais aussi celui de la diététique, l'utilisation des produits frais, le bon usage des aliments et les échanges de savoirs culinaires. Il permet aussi de rassembler une fois par semaine les résidentes ayant préparé le repas, celles qu'elles auront choisi d'inviter et le personnel de permanence autour du moment convivial que représente le partage d'un repas.

4. L'atelier d'écriture : animé par la secrétaire Annick CORNUET, parfois avec des intervenants extérieurs, cet atelier réunit les résidentes volontaires toutes les deux semaines. Son objectif est de favoriser l'expression écrite et la créativité en s'appuyant sur les souhaits de chacune à partir d'exercices simples.

6. L'atelier bien-être : animé par une technicienne de l'intervention sociale et familiale formée pour cela, Régine MORINI, cet atelier n'est pas collectif mais individuel. Le vendredi après-midi, la travailleuse sociale propose à la demande des soins de peau et un massage du visage et des mains en apportant des conseils à la résidente bénéficiaire. Durée : une heure par personne, une à deux personnes par après-midi en fonction des possibilités.

7. La salle de sport et fitness : elle comprend des matériels d'exercice physique (tapis de course, vélos elliptiques, rameurs, steppers, lests, tapis, etc.) et est accessible à la demande en fonction de la présence des travailleurs sociaux qui ouvrent et referment la salle.

En outre, tout au long de l'année, des animations sont proposées par le Conseil de la Vie Sociale et l'équipe : anniversaires, fêtes (Noël, Aid El Kebir, Halloween, ...), visites, pique-niques, etc. Le Conseil de la Vie Sociale est force de proposition et d'organisation.

Réunions de régulation et de concertation

Une série de réunions de régulation et de concertation sont organisées tout au long de l'année.

1. Le Conseil de la Vie Sociale : conformément à la loi 2002-2, l'établissement est doté d'un Conseil de la Vie Sociale depuis septembre 2004. Le CVS se réunit en règle générale une fois par mois (il ne peut se réunir moins de trois fois par an). Il est composé de 8 représentants des usagers, tous titulaires (6 résidentes du CHRS, qui constituent le 1er collège des représentants des usagers ; 2 ayant quitté l'établissement, qui constituent le 2nd collège des représentants des usagers), de 2 représentants (titulaire, suppléant) du Conseil d'Administration dont un seul siège lors des séances, de 2 représentants (titulaire, suppléant) du personnel dont un seul siège lors des séances, et du directeur qui n'a pas droit de vote.

De nouvelles élections pour pourvoir les sièges vacants sont organisées dès que, par le jeu des départs du CHRS ou en raison de démissions, le nombre de représentantes des résidentes est inférieur à trois.

Le Conseil de la Vie Sociale donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement, notamment sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'accompagnement social, l'animation socioculturelle, les projets de travaux et d'équipements, la nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge.

La présidente du Conseil de la Vie Sociale est élue parmi les représentantes des résidentes.

Le règlement de fonctionnement du CVS est téléchargeable sur le site sosfemmes.com.

2. Le conseil de résidentes : il ne doit pas être confondu avec le Conseil de la Vie Sociale, il s'agit d'une autre forme de participation et d'expression des usagers. Il est composé par l'ensemble des résidentes présentes dans la structure et l'équipe, représentée la plupart du temps par une travailleuse sociale et le directeur. Il se réunit toutes les 4 semaines environ. Le plus fréquemment, il n'y a pas d'ordre du jour et les thèmes sont proposés au fur et à mesure de la discussion par les résidentes. C'est une réunion de régulation et de propositions essentielle : tous les thèmes peuvent être abordés, à l'exception notable des situations individuelles spécifiques. Cette instance sert à régler ou apaiser les conflits, à fournir des explications sur le fonctionnement de la structure et ses règles, à proposer des améliorations ou des modifications (qui sont régulièrement prises en compte et mises en œuvre), etc.

3. La réunion plénière : en général trois fois par an, la réunion plénière réunit tous les membres du personnel de tous les établissements et services de l'association à quelque titre que ce soit. Elle permet de communiquer des informations, rendre compte de participations extérieures, réaliser des travaux collectifs, élaborer des projets, évaluer les actions menées, etc.

4. La réunion des surveillantes de nuit : le directeur réunit les surveillantes de nuit pour une réunion de régulation spécifique durant environ une heure à une heure et demi toutes les six semaines. En effet, leurs horaires ne leur permettent jamais de se rencontrer (même si elles communiquent par écrit et téléphone). Or, il est nécessaire non seulement d'harmoniser leurs pratiques avec celles du reste de l'équipe mais également entre elles. Un ou deux membres de l'équipe éducative participent.

5. La réunion d'équipe : à fréquence hebdomadaire (sauf réunion d'analyse des pratiques, voir ci-dessous), la réunion d'équipe réunit pendant deux heures les infirmières et tous les membres du pôle éducatif. Elle permet de recevoir des intervenants extérieurs ou des partenaires pour améliorer coordination et coopération, de discuter de questions matérielles ou d'organisation, de construire des projets conduits collectivement ou présenter un programme d'action, d'évaluer la pertinence des outils ou d'échanger sur les pratiques professionnelles, etc.

6. La réunion de synthèse : la réunion de synthèse se tient chaque semaine et dure deux heures. Elle réunit les infirmières et tous les membres du pôle éducatif. Contenu : analyser au cas par cas la situation des personnes accueillies ; mesurer l'évolution de chaque situation, évaluer concrètement les résultats obtenus et la pertinence des modes d'action mise en œuvre ; dégager des éléments de contractualisation avec les personnes accueillies ; déterminer des objectifs de travail évaluables.

7. La réunion d'analyse des pratiques : cette réunion a lieu une fois par mois environ et dure deux heures. Participe l'ensemble des membres de l'équipe impliqués concrètement dans l'accueil et le contact avec le public d'une part, le suivi et l'accompagnement des personnes accueillies d'autre part.

Cette réunion est animée par un psychologue, personne ressource extérieure à l'institution.

La réunion d'analyse des pratiques est un outil collectif de parole à la disposition des intervenants de l'équipe éducative et un espace libre d'expression. La finalité de ce travail en commun est d'améliorer la qualité des relations interpersonnelles (usagers / intervenants, intervenants / intervenants), mieux mesurer et mieux comprendre les enjeux liés aux émotions, mieux supporter les conséquences de celles-ci, améliorer l'analyse des situations et de la place des intervenants dans ces situations, identifier et analyser les pratiques et le rôle tenu par chacun, éviter l'épuisement professionnel.

Cette réunion ne fait l'objet d'aucune prise de notes ni d'aucun compte-rendu. Elle n'a pas non plus d'ordre du jour pré-établi. *Tous les sujets* peuvent y être abordés, sans discrimination, pourvu qu'ils concernent un objet professionnel.

Les stagiaires dont la présence dans le service est inférieure à 6 mois ne peuvent participer à la réunion.

8. Organisation pratique

Données concernant les personnes, secret et communication des documents

Les données concernant chaque personne accueillie peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. La personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 précitée.

Les données médicales sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical. Les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenus les personnels sociaux ou soignants autres que

ceux relevant du corps médical précité ainsi que le personnel administratif ou représentant des autorités habilitées en vertu de dispositions propres. Une page concernant spécifiquement la pratique du secret professionnel et du secret partagé à SOS Femmes Accueil est consultable sur le site géré par l'association www.sosfemmes.com (> tout sur sosfa > pratique du secret professionnel)

La communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et, selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

Attitude du personnel et gestion des relations avec les personnes accueillies

Le personnel vouvoie les personnes accueillies.

Les relations qui sont entretenues avec les usagers de l'ensemble des services de l'association par les personnels employés par celle-ci, mis à disposition, détachés, salariés d'entreprises extérieures intervenant à quelque titre que ce soit ou les stagiaires, sont de nature strictement professionnelle et doivent rester exemptes d'intérêts privés. A ce titre, les personnels ne peuvent pas recevoir de cadeaux à titre individuel.

Toute prise d'intérêt de nature privée dans le cadre de ces relations est prohibée, en particulier les échanges d'argent (par exemple, un service rémunéré ou une vente d'objet) ou les services qui pourraient être rendus aux personnels par des usagers.

Les services rendus par les personnels aux usagers sont exclusivement ceux prévus par les missions du service concerné et doivent rester cohérents avec celles-ci.

Liberté d'opinion politique, philosophique et religieuse

L'association SOS Femmes Accueil est laïque et respectueuse des convictions de chacun et chacune dès lors qu'elles respectent la loi et la liberté d'autrui : aucune discrimination n'est tolérée notamment en raison des convictions politiques, philosophiques et religieuses, ni aucun prosélytisme. Le droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous

réserve qu'elle ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement et la tranquillité des personnes accueillies.

L'exercice des droits civiques et l'accès à la citoyenneté sont favorisés pour les résidentes souhaitant exercer leur droit de vote : l'équipe est à leur disposition pour faciliter leur inscription sur les listes électorales et rappeler les dates des échéances électorales et leurs enjeux.

Informations générales

Valeurs : l'établissement n'est pas responsable des effets et valeurs que les résidentes détiennent. Les portes des armoires dans les chambres et les chambres elles-mêmes sont toutes condamnables avec un cadenas : il est recommandé d'en faire usage et de protéger ses affaires et ses valeurs.

L'établissement est en revanche responsable des sommes que les résidentes lui confient contre reçu et des petits objets de valeur qui peuvent être conservés au coffre pendant le séjour.

Assurance : l'association souscrit auprès de SHAM une assurance responsabilité civile qui couvre l'ensemble de ses activités et celles des résidentes.

Possibilités d'accueil et d'hébergement des proches : il n'existe aucune possibilité d'hébergement des proches. Ils peuvent en revanche être reçus en journée dans certaines conditions décrites par le règlement de fonctionnement.

Participation financière à l'hébergement : se reporter au règlement de fonctionnement.

Accès au dossier et propriété des pièces : toute personne a accès à son dossier. En revanche, elle n'est propriétaire que des seuls documents dont elle est le destinataire initial (courriers, notifications CAF, etc.). Il pourra être fait copie sur demande des autres documents (rapports, courriers, etc.).

Contestation, réclamation : l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles dispose que toute

personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste arrêtée conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du conseil général. Les personnes qualifiées désignées par l'arrêté CS/2008 n°166 du 28 juillet 2008 sont :

- o Maurice BERSOT, 10 rue de l'Eglise, 5220 Puellemontier
- o Marc CHAVET, 25 rue des Ponts, 52220 Montier-en-Der
- o Denis FOISSY, rue Pougny, 52270 Doulaincourt
- o Catherine MAILLOT, 12 rue de la Vènerie, 52000 Chaumont
- o Gérard VUYLSTEKE, 22 rue Félix Bablon, 52000 Chaumont

Pour saisir la personne de votre choix en cas de contestation ou de réclamation, vous devez vous adresser à :

DIRECTION DEPARTEMENTALE
A LA COHESION SOCIALE ET LA PROTECTION DES POPULATIONS
Pôle Cohésion Sociale
Préfecture de la Haute-Marne
89 rue Victoire de la Marne
BP 52091
52904 CHAUMONT cedex 9
Téléphone : 03.25.32.63.00

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(arrêté du 8 septembre 2003)

Article 1er Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou

l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 **Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 **Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidante peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 **Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 **Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 **Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 **Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.