

# PROJET D'ETABLISSEMENT

EMMAUS

L'ESPACE DU PRE

40-42, avenue Jean Jaurès

93310 LE PRE-SAINT-GERVAIS

# L'ESPACE DU PRE

## CHRS PROST - EMMAUS RENCONTRES

### SOMMAIRE

---

#### **1ère PARTIE : Présentation de l'Association et de l'Espace du Pré**

---

- ❑ EMMAUS
- ❑ Projet associatif : les orientations
- ❑ Les valeurs de l'association
- ❑ Présentation du CHRS PROST et de l'Espace du Pré

#### **2ème PARTIE : Le CHRS PROST : les fondements du projet**

---

- ❑ Les missions
- ❑ Les valeurs et principes de fonctionnement
- ❑ Le public accueilli
  - Caractéristiques
  - Besoins
- ❑ Les modalités de prise en charge
  - La procédure d'admission et d'accueil
  - Le projet individualisé

#### **3ème PARTIE : Le CHRS PROST : L'accompagnement et les activités**

---

- ❑ L'accompagnement individuel socio éducatif
- ❑ L'accompagnement psychologique
- ❑ Le travail collectif
- ❑ L'expression des usagers
- ❑ Le partenariat et le travail en réseau

#### **4ème PARTIE : Le CHRS PROST : Le fonctionnement général**

---

- ❑ La contribution de l'équipe
  - Rôles et fonctions
- ❑ Les modalités de fonctionnement
  - Les réunions
  - Les écrits dans l'institution
- ❑ Les moyens matériels disponibles et les locaux

## **5ème PARTIE : Les projets d'Emmaüs Rencontres**

---

- L'atelier Créartis
- L'atelier Jardin
- Le Cyber espace

## **6ème PARTIE : Projets et perspectives**

---

- Suivre et renforcer le pôle collectif du projet
- Organiser et planifier les synthèses
- Suivre et évaluer les nouveaux axes du projet : le cyberspace
- Mettre en place l'évaluation interne

# 1ère PARTIE

---

## Présentation de l'Association et de l'Espace du Pré

- ☞ EMMAUS
- ☞ Projet associatif : les orientations
- ☞ Les valeurs de l'Association
- ☞ Le CHRS PROST
- ☞ L'Espace Rencontres

## Présentation de l'association

### EMMAÜS

---

L'association Emmaüs, membre d'Emmaüs France et d'Emmaüs International, œuvre au quotidien pour que chacun trouve ou retrouve une place reconnue dans la société. Chaque jour, elle accueille, héberge et accompagne vers l'insertion plus de 2800 personnes et familles en grande difficulté sociale à Paris et en région parisienne. Ces personnes sont accueillies dans près d'une cinquantaine de sites : centres d'hébergement d'urgence en lien avec le 115, centres d'accueils de jour, hôtels sociaux, maisons relais, résidences sociales, centres d'hébergement et de réinsertion sociale, logements d'insertion.

L'association Emmaüs a également développé les actions transversales suivantes : apprentissage du français, aide à la recherche de logement, aide à la recherche d'emploi, accès à la santé, actions culturelles et artistiques.

### Les orientations

---

L'Association Emmaüs centre son action sur **trois axes prioritaires** :

- Elle se veut « le dernier filet de protection » pour ceux qui n'auront pas trouvé de solution autre pour assurer leur survie ;
- Elle organise ses actions dans un dispositif cohérent qui tient compte des particularités des différents publics accueillis, de différentes demandes et des parcours des personnes de la rue. Ces parcours ne sont ni réguliers ou linéaires mais propres aux personnes. L'Association Emmaüs a élaboré au fil des années toute une palette de services, de fonctions, de sites. Chaque activité de l'association répond à un besoin ou à un public particulier, tout en étant articulée, dépendante et complémentaire avec les autres activités et services.
- L'association cherche à mettre en œuvre les réponses les plus adaptées aux situations nouvelles ou aux évolutions des publics en favorisant l'innovation.

Ces orientations reposent sur **une conception de l'action sociale** qui comporte quatre caractéristiques essentielles :

L'action sociale, ou de réinsertion sociale ne se segmente pas. Elle est globale et doit porter sur tous les aspects de la personne et prendre en compte son parcours de vie, ses difficultés comme ses potentialités. L'association travaille en conséquence en partenariat avec d'autres associations plus spécialisées dans certains domaines.

De la même façon, si elle propose des actions d'aide, de soutien, de suivi, d'accompagnement ou d'assistance, l'association se refuse à pratiquer l'assistanat, qui consiste à faire à la place des gens, car elle se situe constamment dans une exigence de droits et de devoirs.

Quel que soit l'état physique ou mental de la personne, l'accueil se doit d'être digne, respectueux, susceptible de provoquer ou de soutenir une dynamique personnelle.

Les personnes et les familles ne peuvent cheminer sur la voie de l'insertion que si elles en éprouvent le désir, première marche de la volonté, et si elles en parcourent le chemin par elles-mêmes, selon leurs capacités, leurs rythmes et leurs choix. C'est la personne elle-même qui gagne son autonomie par la mise en oeuvre de projets successifs.

Ces personnes et ces familles doivent pouvoir trouver la réponse et le service les plus adaptés à leur situation ou leur étape vers l'autonomie, définie comme le fait et la possibilité d'assumer ses choix et sa situation.

## **Les valeurs de l'association**

---

Les CHRS Emmaüs s'inscrivent dans un projet associatif qui a défini la volonté et la vision communes auxquelles adhèrent les acteurs de l'Association Emmaüs ; en particulier, replacer les personnes accueillies au cœur du projet associatif et donc, des établissements.

Enfin, les besoins auxquels répond l'Association Emmaüs débouchent sur une action politique forte pour donner un sens à son action.

L'accompagnement social est ainsi basé sur un certain nombre de valeurs qui s'appuient sur la déclaration des droits de l'homme : dignité de l'homme, liberté, fraternité, solidarité, justice, paix dans le monde, égalité et accès aux droits. Il insiste en particulier sur :

- la confiance en la capacité de chacun à être acteur de sa vie (se prendre en charge, s'épanouir au sein d'un groupe)
- le refus de la fatalité, la lutte contre la pauvreté et la misère
- l'accueil et l'attention au plus faible

- la solidarité (fondée sur la rencontre entre les personnes qui vivent l'injustice et ceux qui la combattent)
- l'action concrète : aide mutuelle et soutien (en opposition à l'assistantat qui consiste à faire à la place de l'autre)
- la laïcité
- l'indépendance du mouvement (« ...aucune autre autorité que celle constituée en son sein »)

# Présentation du CHRS PROST : les fondements de l'Espace du Pré

---

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale  
42, avenue Jean Jaurès  
93310 LE PRE ST. GERVAIS  
Tel : 0148438382 Fax : 0141711671 tél/fax cyber 0157429225  
Email : [chrs-prost@emmaus.asso.fr](mailto:chrs-prost@emmaus.asso.fr)  
[creartis@emmaus.asso.fr](mailto:creartis@emmaus.asso.fr)  
[cyberpsg@emmaus.asso.fr](mailto:cyberpsg@emmaus.asso.fr)



## Historique

L'histoire commence en 1955. Au départ le centre est situé au 11 cité Prost dans le 11<sup>ème</sup> arrondissement. Il s'agit d'un foyer ouvrier qui sert de passerelle pour les Compagnons d'Emmaüs qui souhaitent se réinsérer, ou passer des vacances parisiennes.

Puis, dans les années 70, le CHRS Prost (accueille 10 personnes) devient le service de suite du CHRS, 32 rue des Bourdonnais (accueille 40 résidents). Pendant de nombreuses années les personnes hébergées à Prost venaient du CHRS 32, pour parfaire leur insertion sociale. Elles avaient parfois besoin d'un temps de séjour supplémentaire (fragilité psychologique, addiction...).

En 1984, le foyer Prost obtient un agrément CHRS. Et dans les années 90, une nouvelle équipe innove dans l'accompagnement, l'accueil des personnes reçues directement sans passer par le 32) et l'hébergement (dans des appartements dits « collectifs »).

L'histoire de cet immeuble se termine par son expropriation en 1993. Et en juillet 1994 deux immeubles sont achetés, situés au Pré Saint Gervais (93), l'un au 40, et l'autre au 42 avenue Jean Jaurès. De nouveaux locaux sont aménagés au 42, puis au 40 en 2001.

C'est en 1995, que la DASS 93 prend le relais de la DASS Paris.  
L'inscription de Prost dans le tissu urbain lui donne un caractère à la fois protégé et ouvert. Protégé parce qu'il est implanté au Pré saint Gervais, dans un cadre relativement tranquille et en même temps aux portes de Paris et donc accessible.

## Une tradition d'ouverture

Depuis que l'association Emmaüs gère des CHRS, les actions concernant l'animation avec les résidents aussi bien en interne qu'en externe constituaient un axe essentiel. Ces actions impliquaient aussi bien des résidents que des personnes extérieures, pas nécessairement en difficulté sociale, afin de favoriser la mixité sociale, dimension inscrite dans l'histoire de l'éducation populaire. La compagnie de théâtre Jolie Môme y avait son atelier de théâtre et recevait toutes les personnes qui le souhaitaient puis ce fut la compagnie « à fleur de peau » qui proposait des stages intensifs. Par la suite, l'Atelier Art et Bricolage (aujourd'hui : Atelier Créartis), l'atelier jardin et celui du cyberspace furent mis en place, sous la dénomination générale d'Emmaüs rencontres.

## **Situation géographique du CHRS**

Le centre se situe entre Paris, Pantin, Les Lilas. Il est au 42 avenue Jean Jaurès, 93310 Le Pré Saint Gervais.

Trois moyens d'accès :

- Métro Porte des Lilas (ligne 11)
- Métro Hoche (ligne 5)
- Bus 61 (arrêt Jean Jaurès)

## **Situation financière du CHRS et d'Emmaüs rencontres**

Le Centre d'hébergement et de réinsertion sociale est totalement subventionné par la DASS du 93 pour une capacité de 25 personnes.

Concernant Emmaüs Rencontres, c'est à dire les ateliers Créartis, Jardin et Cyberspace, les financements ne sont pas pérennes, aussi tous les ans faut il rechercher de nouveaux financements publics ou privés.

## **Capacité d'accueil**

CHRS : il est doté d'une capacité de 25 places en CHRS, 21 places individuelles et deux places pour un couple. Par ailleurs, le centre assure l'accompagnement de quatre personnes en service extérieur.

Créartis : l'atelier bénéficie d'un espace qui lui permet d'ouvrir plusieurs fois par semaine, la capacité est liée à l'activité mise en place, en moyenne 10 personnes par atelier.

La fréquentation est de 120 personnes par an, avec 1 000 passages.

Jardin : la capacité moyenne de cet atelier est de 5 personnes. Il est ouvert une fois par semaine, à destination des personnes accueillies et des partenaires Prologe.

Cyber espace : celui-ci est doté de 10 ordinateurs, la capacité par atelier est de 10 personnes, celui ci pouvant être revue à la baisse en fonction des difficultés d'un groupe par exemple.

## Modalités d'hébergement

### Chambres individuelles sur site

Il y a 14 chambres individuelles au sein du CHRS, dont une pour un couple. Les WC et salles de bains sont des espaces communs. Les résidents ont la possibilité de décorer leur chambre (tableaux, bibelots).

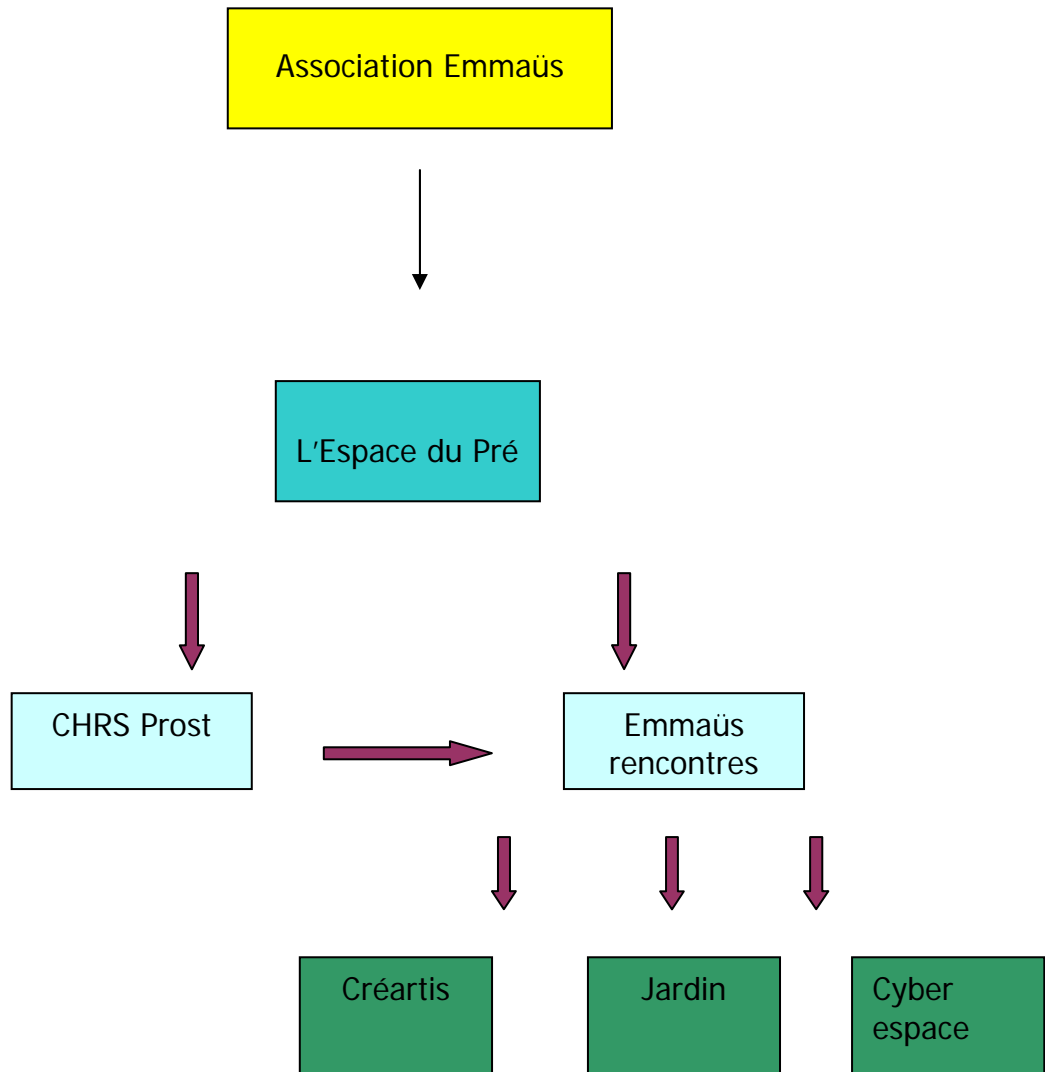
Les personnes peuvent notamment créer elles-mêmes les objets décoratifs en se rendant à l'atelier Créartis. Elles peuvent fabriquer des meubles en carton, des tableaux, des cadres, etc.

Les appartements extérieurs peuvent héberger deux personnes et un couple au maximum. Elles sont en chambre individuelle, mais partagent la cuisine, la salle de bains, la salle de séjour quand il y en a une, et les WC.

Chaque travailleur social est référent d'un appartement (cf. chapitre fonctionnement, paragraphe sur les rôles des travailleurs sociaux)

Toutes les personnes hébergées ont les clés de leurs chambres et/ou appartements.

# Organisation de l'Espace du Pré



## 2ème PARTIE

---

### Les fondements du projet du CHRS

- ☞ Les Missions
- ☞ Les Valeurs et Principes de fonctionnement
- ☞ Le public accueilli :
  - Caractéristiques
  - Besoins
- ☞ Les modalités de prise en charge
  - La procédure d'admission et d'accueil
  - Le projet individualisé

## LES FONDEMENTS DU PROJET DU CHRS PROST

### Les missions

---

Le CHRS PROST fait siennes les missions définies par l'association Emmaüs qui s'inscrivent dans une politique d'aide sociale à l'hébergement et à la réinsertion de personnes isolées ou de couples sans enfants présents dans l'établissement ; elles s'appuient sur des valeurs définies dans un projet associatif ; elles apportent si possible une réponse adaptée aux besoins individuels et collectifs des résidents.

Le CHRS PROST a pour mission d'héberger, à leur demande, des personnes isolées ou des couples en difficulté ou en situation de détresse, qu'elle soit économique, familiale, de logement, de santé, d'insertion, en vue de les accompagner pour accéder ou recouvrer leur autonomie personnelle et sociale.

Cette mission d'aide à la réinsertion est globale ; elle prend en compte la personne dans toute sa réalité sociale. Elle débouche sur une (ré) adaptation à la vie active ou à l'insertion sociale et professionnelle. C'est pourquoi l'accompagnement concerne tous les aspects de la vie familiale : santé, emploi, formation, relations parentales et de couple, suivi administratif ou judiciaire, logement....

Notre action s'inscrit nécessairement dans le temps, en donnant à chacun la possibilité de suivre son rythme, mais dans un parcours où le CHRS est une étape d'une durée d'environ un an, dans le cadre d'un suivi intense : au delà, d'autres modalités internes ou externes à l'association Emmaüs proposent un suivi plus léger, dans le cadre d'une autonomisation progressive de la personne suivie.

Les personnes sous certaines conditions peuvent continuer à être suivies après leur départ.

L'action s'appuie sur un projet personnalisé (contrat de séjour) établi avec les intéressés.

# Les valeurs et principes d'action

---

## Les valeurs

Les valeurs principales qui animent notre action sont représentées par la mise en œuvre de l'Espace du Pré dans ses différentes dimensions (CHRS complété par Emmaüs rencontres):

- Autonomie et Auto-réalisation
- Citoyenneté
- Solidarité et partage

## Les principes d'action

Un CHRS est à la fois un lieu d'hébergement et d'accompagnement à la réinsertion sociale. Créer un environnement sécurisant et chaleureux, répondant aux besoins fondamentaux de sécurité, de protection des résidents, est nécessaire au développement de leurs capacités d'autonomie.

### 1. Un accompagnement individualisé

L'action éducative, orientée vers la prise de responsabilité des résidents, s'appuie sur un accueil personnalisé, dans un cadre favorisant la sécurité. Le suivi est global, en individuel, il concerne tous les aspects de la vie sociale. Les résidents contribuent activement à leur propre réinsertion mais aussi à la vie du CHRS. Une évaluation constante montre la pertinence des actions entreprises ou permet des aménagements personnalisés au plus près des demandes des personnes et en fonction de leur évolution.

L'action éducative se fonde sur la volonté des résidents d'être acteurs de leur réinsertion. Elle s'appuie sur l'établissement d'une confiance réciproque et l'accord entre l'usager et le travailleur social quant aux buts à atteindre. Elle nécessite donc de s'inscrire dans un temps au cours duquel il s'agit d'aider la personne à formuler une demande qui n'est pas toujours précise et explicite au départ.

Cet accompagnement individualisé passe par le soutien, l'aide à la recherche d'emploi ou de formation. Et également par l'aide à l'accès aux droits ou à l'insertion, l'aide à la recherche de logement adapté. Il s'agit aussi d'accompagner les résidents lors de leurs démarches administratives, financières, judiciaires.

Par ailleurs, au-delà de la question de la réinsertion par le logement et l'emploi, il s'agit aussi d'accompagner les personnes dans les domaines de la santé, du loisir, de la culture et aussi de la citoyenneté par le biais notamment de Créartis.

### **1. Des actions collectives**

Le travail collectif est un moyen complémentaire du travail individuel qui permet : d'une part à la personne accueillie de nouer des échanges avec d'autres résidents dans un cadre convivial, d'autre part au travailleur social d'avoir une autre approche de son action. Ce travail collectif se fait par l'intermédiaire d'ateliers : logement, santé, groupe de parole, conseil de vie sociale etc. Il permet également de faire l'apprentissage de la citoyenneté.

### **3. Un travail d'équipe**

Nous sommes attentifs à développer dans les différents temps d'échanges et réunions le travail d'équipe : si le référent est l'interlocuteur privilégié de la personne suivie, nous tenons néanmoins à favoriser la diversité des liens et des expériences, visant à aider la personne à trouver une place active dans la société.

Dans la diversité des espaces de parole, nous avons également voulu une équipe pluridisciplinaire, avec la présence de travailleurs sociaux et d'une psychologue, ainsi que des liens avec des référents d'activités artistiques, de loisirs, d'insertion en s'appuyant sur les nouvelles technologies (Emmaüs rencontres).

# Le public accueilli

## Les caractéristiques

Le CHRS Prost accueille une population spécifique et hétérogène se caractérisant par des fragilités et des ruptures de liens (familiaux, professionnels etc.). Il s'agit d'un public en situation précaire et d'exclusion. Nous accueillons des hommes seuls de 18 à 65 ans voir plus et des couples sans enfants présents dans l'établissement. Il est possible de retrouver des similitudes dans leur parcours de vie : séparation ou divorce, perte de logement, fragilisation de plus en plus grande, perte du travail, peu ou pas de diplômes. Cependant, les situations des personnes sont très diversifiées. Beaucoup n'ont pas d'emploi stable qui leur permettrait d'avoir un logement de droit commun, d'autres ont un emploi mais ont besoin d'un accompagnement psychologique et social.

Des personnes ont un emploi en contrat aidé ou à durée déterminée, ce sont donc des situations qui peuvent favoriser un basculement. Certains sont chômeurs depuis de longues années et rencontrent entre autres des échecs dans leur quête d'emploi.

Compte tenu de la situation précaire des hébergés lors de leur admission, nous assurons à la fois des besoins de première nécessité : protection physique et psychologique mais aussi des besoins tout aussi fondamentaux, émergeant au cours de l'accueil et relatifs à l'emploi, la formation, la santé, l'aide dans les démarches administratives, etc.

Les personnes accueillies ont souvent vécu de nombreuses ruptures qui ont affecté leur capacité de socialisation : instabilité dans l'enfance et/ou violences subies, ruptures familiales, d'intégration, de citoyenneté, c'est-à-dire, d'inscription dans une appartenance à la société.

C'est souvent dans le cadre de l'activité professionnelle que se forge l'identité de la personne et son inscription dans un système d'échanges et de relations sociales. L'absence de travail et d'occupation amène chez certain un fort sentiment d'inutilité. La fermeture des perspectives pouvant les conduire à baisser davantage les bras ou, au contraire, à rentrer en conflit avec le monde qui les entoure, les autres, les autorités.

Les personnes sont de toute origine sociale, culturelle, économique et géographique.

## Les besoins identifiés

Dans le cadre d'un accompagnement psychosocial, il est essentiel de pouvoir construire avec la personne un projet personnalisé cohérent qui prend en compte ses besoins et attentes.

Les besoins identifiés au CHRS et au sein d'Emmaüs Rencontre sont les suivants :

- Besoins primaires (boire, dormir, de laver, manger, etc.)
- Besoins de sécurité, de protection
- Besoins d'un accompagnement :
  - personnalisé qui prend en compte la personne dans sa globalité (ses potentialités, ses limites)
  - lié à leurs démarches administratives, financières, judiciaires afin qu'ils puissent gagner en autonomie au quotidien
  - Pour s'inscrire dans une démarche citoyenne et culturelle
- Besoin de soutien, d'écoute attentive réciproque. Besoin de repères, dans le temps par exemple, projection dans l'avenir ...
- Besoin de lien social, d'ancrage social, d'échanges sociaux
- Besoin de réalisation de soi
- Besoin d'apprendre

# Les modalités de prise en charge

---

## La procédure d'admission et d'accueil

---

Les personnes sont orientées par des structures de l'Association Emmaüs (SHS, CHU, SARAH, etc.), par d'autres structures (Secours populaire, Mission Locale, CMP etc.) ou s'adressent au CHRS directement.

La procédure d'admission ne commence que lorsqu'une place va se libérer. Aucun rapport de situation n'est demandé.

Le rendez vous se prend par téléphone, par la personne intéressée, le travailleur social ou la famille.

Il y a deux entretiens préalables avant une admission possible de la personne. Il peut y avoir en moyenne quinze appels par jour. Nous nous efforçons dans la mesure du possible d'informer les personnes, voire de les réorienter.

### 1.1 Le premier entretien

Il s'effectue avec un travailleur social et la psychologue, le cas échéant deux travailleurs sociaux. La présence du psychologue lors du premier entretien permet d'inscrire d'emblée le travail d'accompagnement des personnes sous un versant pluridisciplinaire par l'alliance d'un regard psychologique et d'un regard éducatif quant aux demandes de la personne. L'objectif de cet entretien est de faire connaissance réciproquement. La personne évoque ses difficultés et ce qu'elle attend de son séjour et de l'équipe éducative. Les professionnels présentent l'équipe éducative, les actions collectives ainsi que les ateliers Emmaüs rencontre. Ils expliquent aussi la façon dont fonctionne le CHRS :

- un accompagnement individuel intensif
- une approche globale des difficultés de la personne
- un entretien individuel une fois par semaine avec l'éducateur référent.
- Une possibilité de rencontrer la psychologue du service après le premier entretien. Il est indiqué aux personnes que si elles sont admises un entretien leur sera proposé pour mieux faire connaissance et ainsi saisir la spécificité du travail de la psychologue dans le CHRS.

Il est nécessaire qu'il y ait une adhésion des deux parties. De plus, nous évitons l'enfermement en proposant des espaces tels que l'atelier Créartis, le cyberspace, l'atelier jardin qui sont ouverts à des personnes extérieures du centre et à des personnes qui ne sont pas en situation précaire.

Lors de ce premier entretien, nous abordons également la question de la participation financière qui s'élève à 15% de leur revenu par mois.

Dans quasiment tous les cas, la procédure se poursuit et la personne est invitée à un second entretien. Cela arrive très rarement, mais parfois la procédure s'interrompt du fait de la personne ou de l'équipe (impossibilité de communiquer, personne qui refuse l'accompagnement social proposé etc.).

## **1.2 Le deuxième entretien**

Il s'effectue avec le travailleur social référent et le chef de service. Il a lieu après quelques jours de réflexion des deux parties. Le chef de service fait la synthèse du premier entretien, énonce les perspectives de travail que l'on va suivre avec la personne dans le cadre de son projet personnalisé et en tenant compte du contexte. Le règlement est également rappelé.

Un rendez-vous est fixé pour l'accueil de la personne au sein de la structure.

La décision d'admission se fait par le travailleur et le chef de service (parfois elle peut être discutée en équipe).

## **1.3 L'admission et l'accueil**

Après chaque départ, les chambres sont nettoyées à fond et désinfectées, les draps et couvertures sont fournis pour le nouvel entrant, ainsi que de la vaisselle si besoin.

Nous tenons à privilégier le premier accueil en prenant le temps de recevoir les personnes, de leur faire visiter les locaux, et nous leur remettons les clefs de leur chambre ainsi que celle de la porte d'entrée. Ce qui leur permet une certaine autonomie : les hébergés peuvent entrer et sortir sans horaires imposés.

Le travailleur social remet à l'usager un dossier d'accueil qui comprend : le règlement de fonctionnement, le livret d'accueil, le contrat de réinsertion. Ensuite, l'hébergé et le référent remplissent ensemble la fiche DASS, font une copie des papiers d'identité, et lisent le règlement de fonctionnement qui doit être signé.

Dans un premier temps, la personne se remet en forme physiquement et moralement, elle se repose, avec notre aide et notre soutien. Nous devons, d'autre part, être vigilants et vérifier si elle a les moyens de s'alimenter.

Dans un second temps, son séjour lui permet de prendre du recul, de faire le point et de trouver les forces d'une autonomie de plus en plus significative. C'est à ce prix là que l'on parle de réinsertion sociale.

Le travailleur social cherche à établir une relation de confiance. Il est donc nécessaire de permettre aux résidents de discuter avec les membres de l'équipe à leur convenance.

# **Le parcours individualisé**

---

## **2.1 La phase d'adaptation, d'observation**

Il s'agit de mener une évaluation initiale des besoins et capacités de la personne, de définir avec elle des objectifs précis et réalistes, les actions et moyens à mettre en place, d'établir un échéancier et de prévoir les modalités d'évaluation.

La phase d'adaptation et d'observation est variable selon les personnes, elle se conclut par la signature du contrat de réinsertion.

## **2.2 La contractualisation**

Le contrat de réinsertion est normalement rempli par la personne seule (les questions posées impliquent une prise de recul et une réflexion de l'hébergé). Toutefois, si l'usager le souhaite et s'il n'est pas suffisamment autonome dans l'écriture, le contrat est écrit conjointement. Celui-ci fait l'objet des premiers entretiens et de la définition du projet personnalisé de la personne accueillie. Il engage d'une part, la personne, par rapport à des actions à entreprendre le long du séjour, et d'autre part, l'éducateur, à être garant de l'évolution du projet.

Ce contrat nécessite pour l'équipe un suivi précis, beaucoup de disponibilité et de souplesse ainsi que de la polyvalence.

## **2.3 Le premier bilan**

Après trois mois de séjour, le référent et un autre travailleur social proposent au résident un bilan. Celui-ci a pour but de faire le point sur l'évolution du projet de la personne, de la remobiliser sur les actions à entreprendre. C'est aussi l'occasion de réajuster le contrat d'insertion, de redynamiser, de repenser les moyens à mettre en œuvre afin de répondre au mieux aux besoins de la personne.

## **2.4 Les bilans suivants et les prolongations de séjour**

La durée de séjour est de trois mois renouvelable. Elle peut durer un an maximum. Les prises en charge administratives de la DASS doivent être renouvelées tous les six mois.

Au 9<sup>ème</sup> mois environ, un bilan est effectué en vue de préparer la sortie de la personne, comme indiqué ci après.

Toutes les décisions sont prises en réunion d'équipe.

## **2.5 L'admission à Emmaüs Rencontre : Créartis - Jardin - Cyberspace**

Les résidents sont sollicités pour toutes les actions individuelles ou collectives se déroulant dans la structure ou à l'extérieur. Des orientations sont proposées en rapport avec la réalité du moment.

Les résidents sont mobilisés pour participer aux différents ateliers d'Emmaüs rencontres, au vu des effets très positifs de ces ateliers sur le parcours d'insertion. Nous citerons pour exemple la proposition d'intégration à l'atelier Créartis :

Dans un premier temps, les personnes intéressées par l'atelier sont invitées à y participer.

Dans un second temps, elles peuvent choisir jusqu'à deux activités hebdomadaires. Lors de l'inscription, la personne est reçue en entretien (à compléter), signe le règlement de l'atelier et sa fiche d'inscription et règle la (les) activité(s) : 6 euros par mois et par activité pour les salariés ; 3 euros pour les personnes Rmistes et sans ressources.

Les participants sont libres quant à leur rythme de fréquentation du lieu (pas d'obligation de présence et d'horaire fixe).

La capacité d'accueil des personnes par atelier est définie en fonction de l'atelier et de l'espace disponible : en général, la capacité d'accueil est 10 personnes environ.

## **2.6 La préparation à la sortie**

Quelle que soit la durée effective du séjour, il nous semble important dans le soutien de la personne d'aborder l'orientation au plus tard après neuf mois d'accompagnement.

Un entretien a lieu avec si possible le référent et le travailleur social présent au premier entretien de bilan, ainsi que si besoin la psychologue et la chef de service.

# Le projet individualisé : nature et acteurs

## 3.1 La nature du projet

Le projet individualisé est centré sur la personne et ses besoins. Il prend en compte la personne dans sa globalité (dimension médico-psychosociale, professionnelle, familiale, culturelle etc.).

Cela suppose de la part de l'équipe de pouvoir élaborer une procédure qui précise les rôles et fonctions de chacun dans le projet individualisé, les différentes étapes du projet et de sa mise en œuvre et l'élaboration de supports communs.

Au CHRS, la démarche engagée est unique et adaptée à chaque individu, c'est toujours une relation singulière qui s'instaure. Elle demande de maintenir objectivement la relation de l'individu au collectif. Cependant, un certain nombre de principes professionnels traversent les prises en charge. L'écoute de l'autre est un élément essentiel dans la démarche globale de réinsertion du sujet dans le social. La relation s'instaure sur la base d'une confiance mutuelle, ainsi les infléchissements d'un projet ne sont pas vécus comme des échecs, mais comme un apprentissage dont tout individu fait l'expérience.

### Le résident doit :

Remettre tous les papiers nécessaires à son insertion

Rencontrer au minimum une fois par semaine le travailleur social référent

Rédiger son contrat qui l'unit au CHRS.

Evaluer son comportement dans la vie collective (bien qu'il soit dans une chambre individuelle, les douches et les WC sont en commun)

Régler sa participation financière

Participer aux réunions de groupe

Participer aux animations organisées dans la structure (emploi, art et bricolage, *Créartis* jardin biologique, cyberspace, théâtre...).

Ce long et patient travail d'accompagnement d'une personne en train de se reconstruire autour des problèmes d'emploi, de logement, de santé, de démarches administratives, ne peut faire l'économie de la dimension, de la dynamique de la relation.

C'est sur elle, en grande partie, dans un enrichissement mutuel, grâce à l'ouverture sur des espaces d'expression différents et reconnus comme tels, que peuvent être menés à bien des projets qui, pour être quelque peu suscité, initialement chez une personne déstabilisée, deviennent le point d'aboutissement d'un individu plus autonome. L'écoute de l'autre avec ce qu'elle permet de repérer du moment où il se situe dans une trajectoire personnelle, est une des bases essentielles de la démarche globale de réinsertion du sujet dans le social. Elle permet, entre autres d'espérer approcher au plus près une relation de confiance où l'infléchissement

d'un projet n'est plus vécu comme des échecs, mais comme des temps pour assurer un mieux être : son épanouissement.

### **3.2 Les acteurs du projet individualisé :**

#### Le référent

- Le référent représente le repère fixe dans l'institution pour l'usager. L'accompagnement de proximité qu'il lui offre doit permettre de faire le lien avec la structure afin d'assurer une cohésion dans la prise en charge des usagers. Dans ce sens, il est l'observateur principal de l'évolution de la personne dans le quotidien et de la mise en œuvre du PI. Il restitue les informations importantes.
- Il n'est toutefois pas le « propriétaire » exclusif ou le dépositaire exclusif de l'histoire de la personne, au contraire nous favorisons la diversité des liens sociaux et des espaces de parole et d'auto réalisation.
- Dans les deux bilans importants (à 3 mois et à 9 mois) la rencontre avec la personne suivie et le référent se fait en présence d'un autre travailleur social, justement pour acter l'inscription du travail de référence dans un travail d'équipe et permettre la diversité des regards et des rencontres.

#### Le chef de service, coordinateur des projets individualisés

Le coordinateur est avant tout l'animateur de projet. Il est chargé du suivi général des projets individualisés des usagers. Il gère la recherche, la mise à disposition et la communication des informations nécessaires à l'accompagnement. Il prépare en partie les phases d'évaluation, de bilan et de synthèse. Il suit la mise en œuvre des actions prévues. Il participe au bilan des 9 mois, se rend disponible si besoin, il anime les réunions et coordonne le lien avec les partenaires .

Il peut rencontrer le résident à sa demande ; cette rencontre se fait toujours en présence du travailleur social référent.

#### La psychologue

La psychologue rencontre les résidents durant leur séjour pour leur offrir un autre espace de parole, de manière à avoir un regard différent sur leur parcours pour éviter la répétition des situations d'échecs. Il s'agit là d'un cadre visant à soutenir, à étayer et à accompagner un parcours sur un versant psychique mais aussi à orienter vers des structures extérieures de soin, où les personnes pourront continuer le travail amorcé.

## 3ème PARTIE

---

### L'accompagnement et les activités

- ☞ L'accompagnement individuel socio éducatif
- ☞ L'accompagnement psychologique
- ☞ Le travail collectif
- ☞ L'expression des usagers
- ☞ Le partenariat

## L'ACCOMPAGNEMENT ET LES ACTIVITES

Les actions du Travailleur Social en CHRS s'articulent autour de 2 dimensions : l'accompagnement individuel et la dimension collective ; l'objectif étant de faire évoluer la personne hébergée vers davantage d'autonomie. Il s'appuie sur la relation de confiance qu'il établit avec les résidents, sur un contrat d'insertion dont la durée est définie.

### L'accompagnement individuel socio-éducatif

Parallèlement à l'hébergement, un long et patient travail d'accompagnement des résidents s'impose. Celui-ci s'appuie, d'une part sur les expériences que la personne a vécues pour l'aider à y mettre plus de clarté et d'autres part, sur ses centres d'intérêts afin de favoriser la naissance et la réalisation d'un projet personnel.

Le travail en individuel permet d'être en relation de confiance grâce à une écoute active réciproque. Des besoins spécifiques seront abordés mettant en action ce long et patient travail d'insertion. Il s'agit que le résident, acteur de sa vie développe son autonomie tant financière qu'administrative, sans oublier sa santé, sa place dans la société par l'emploi ou d'autres activités, ouvrant sur le sens de sa vie au delà du travail. Le logement adapté vient ponctuer la fin de la prise en charge et le début pour le résident d'un autre moment de sa vie.

Il doit l'aider à développer son autonomie tant financière que par rapport à la recherche d'un emploi, d'un logement ou d'une activité, lui permettant de trouver ou retrouver sa place dans la société. Il appartient au Travailleur social de cerner les besoins spécifiques de la personne. Sa qualité d'écoute est primordiale et doit permettre à la personne de devenir véritablement acteur de sa vie.

Le travail individuel consiste ; en fonction de la problématique et des besoins de chaque personne accueillie et dans le cadre d'un lien de confiance et d'écoute ; de réaliser certaines actions tendant au développement de son autonomie. Pour cela il faut que la personne accueillie soit actrice de son propre projet d'insertion.

L'action résulte d'une négociation entre le travailleur social et la personne concernée sur des tâches à accomplir des organisations voire des stratégies. Des allers-retours permanents qui obligent le travailleur social à être attentif aux réactions en fonction des différentes phases du processus (évolution, résistance) et d'analyser en équipe ces mouvements lors des différentes réunions.

Des bilans réguliers sont organisés :

- Autour de la participation financière : après le point fait entre le référent et le chef de service, le référent rencontre la personne accueillie et fait signer la fiche participation financière au résident
- Autour du projet : rappelons que trois temps existent : à trois mois, un point est fait, à six mois un point peut être fait en fonction des situations
- A plus ou moins neuf mois, la préparation de l'orientation s'organise.
- Une rencontre formelle est faite avec le travailleur social référent, le chef de service et la psychologue si besoin.

## L'accompagnement psychologique

### *Le travail auprès des résidents*

Ce travail s'effectue à différents niveaux : individuellement (entretiens individuels) et collectivement, sur des sujets définis.

#### Les entretiens individuels

Un premier entretien est proposé à chaque résident par les membres de l'équipe éducative en la présence ou non du psychologue, dans le but d'expliquer aux résidents la manière dont le ou la psychologue intervient. Il s'agit de faire comprendre lors de cet entretien, que le psychologue du CHRS n'est pas un thérapeute et cela à cause d'une inscription dans le temps qui est trop fluctuante à cause de la durée de séjour des personnes. En effet, le psychologue effectue un travail de soutien psychologique à un moment donné de l'accompagnement au sein du CHRS. Ce soutien peut-être continue ou discontinue selon la demande et le besoin ressenti par chaque résident. Il s'agira ensuite, pour les personnes qui le souhaitent, de favoriser l'émergence d'une demande en vue d'une orientation extérieure pour une thérapie pendant le séjour mais aussi après.

#### Le groupe de parole

C'est un lieu de parole appartenant à chaque résident. Cet espace revêt différents objectifs :

- Redonner tout son sens à la communication verbale
- Créer une dynamique qui serait susceptible d'avoir un effet favorable, en arrachant les participants à leur isolement social et en les délivrant de leur torpeur nocive.
- Favoriser quelque chose de l'ordre du bilan de vie, en permettant au sujet de se réapproprier ou de s'approprier son histoire
- Les résidents en évoquant leur vécu antérieur et leurs difficultés peuvent se rendre compte qu'ils ne sont pas les seuls à avoir eu une vie plus ou moins douloureuse.

### ***Le travail auprès de l'équipe éducative***

Il se fait lors d'entretiens individuels avec les référents et lors des réunions d'équipe hebdomadaire. Il s'agit d'aider le travailleur social à :

- Comprendre le sens de certains comportements
- Dégager des pistes concrètes dans le cadre de l'accompagnement.

### ***Le travail auprès des partenaires extérieurs***

Il est essentiel dans la mesure où le psychologue n'est pas inscrit dans une prise en charge thérapeutique. Il s'agit de développer un réseau de partenaires de santé sur le plan psychique (psychiatres, psychothérapeutes, psychologues, ...) de manière à pouvoir à tout instant les contacter pour orienter un résidant qui en ferait la demande.

## **Le travail en collectif**

---

Le travail en collectif c'est animer, échanger autour d'un sujet commun. Il permet une rencontre entre les membres du groupe où chacun a sa place de citoyen, la personne s'expose à un regard, elle y fait sa place dans le respect et la convivialité.

Le travailleur social met en place la rencontre entre les personnes hébergées par le biais de dîners, d'ateliers, des sorties éducatives. Le TS cherche à développer les échanges dans la convivialité. La visée individuelle de ces échanges est de permettre à l'hébergé de voir qu'il a une place réelle au sein du centre et plus largement au sein de la société.

La dimension collective vient compléter l'accompagnement individuel des personnes à travers des moments d'animation favorisant l'échange, la convivialité, la rencontre, l'apprentissage de la tolérance et qui agissent sur le regard des personnes sur elle-même et sur les autres. A l'origine du travail social réside une ambiguïté sur la place du TS face aux personnes et de la notion d'assistance. Le premier point d'appui et garde fou est le travail d'équipe (ouverture, interaction, échange, réflexion).

Le travailleur social intervient auprès du groupe des résidents au travers de temps d'animation pour favoriser les rencontres, les échanges dans la convivialité ; la visée individuelle de ses actions doit permettre à chacun d'appréhender les multiples facettes de la citoyenneté.

- **L'atelier logement** notamment s'inscrit dans la continuité de la mission d'hébergement en CHRS. Cette situation nécessite une préparation et une sortie

vers un logement adapté , avec éventuellement des étapes intermédiaires pour lesquelles le travailleur social présente les différents types d'hébergement .

L'atelier apparaît ainsi comme un outil essentiel permettant d'aborder des thèmes variés liés au logement :

- Le numéro unique départemental
- Le régime d'attribution des logements locatifs sociaux
- Les aides au logement
- Les différentes modalités de logement ou d'hébergement.

Cet atelier est aussi un lieu d'échange dans lequel les résidents abordent librement des sujets qui reflètent leurs préoccupations actuelles.

- **L'atelier emploi** s'organise autour de la préparation aux recherches d'emploi, par un travail en groupe pour donner du sens aux démarches. Le travailleur social définit le projet professionnel avec le résident, les métiers à cibler et la réalité de ces métiers. La réflexion et les échanges s'organisent autour de plusieurs questions : qu'est-ce que le travail ? A quoi ça sert ? Quel est le marché de l'emploi ? Quelles sont les attentes des employeurs ?

Cet atelier permet d'inscrire le projet professionnel dans un projet de vie.

La création du Cyberespace permet d'ouvrir une nouvelle dimension à cet atelier (cf. 5<sup>ème</sup> partie).

- Des **sorties** collectives sont organisées par un travailleur social tous les mois. Et parfois un séjour prolongé est proposé hors de Paris.

- Il y a des **réunions** avec des intervenants extérieurs sur des thèmes tels que l'éducation à la santé, l'emploi, le logement.

- Des **réunions** régulières (environ une fois par trimestre) sont organisés dans les appartements extérieurs ; sous forme parfois de repas collectifs. C'est entre le travailleur social référent du logement et les résidents un temps **d'échange et de régulation** (faire en sorte que la cohabitation et la répartition des tâches ménagères se passent bien, impulser une dynamique ).

Une réunion peut s'organiser à tout moment en fonction de la dynamique.

- Les Ateliers **Emmaüs rencontre** cités ci-dessous font également partie des actions collectives.

## **Emmaüs Rencontre : une ouverture citoyenne et culturelle**

Des ateliers ouverts sur l'extérieur auxquels les hébergés peuvent participer s'ils le souhaitent, et sur invitation des travailleurs sociaux, permettent de favoriser la solidarité, l'a rencontre, la mixité sociale.

- **L'atelier Créartis**

. Cet atelier peut permettre à chaque personne concernée :

- D'avoir la conviction de son « utilité sociale »
- D'activer, renforcer, consolider ses ressources personnelles
- D'accroître sa confiance en soi, son indépendance
- De favoriser les échanges citoyens, intergénérationnels, culturels
- De favoriser les relations entre les personnes fragilisées, précarisées et celles qui n'ont jamais connu l'exclusion
- D'acquérir des savoirs faire et des savoirs être
- D'aider à faire émerger une orientation professionnelle ou à s'insérer dans la société par d'autres biais que l'emploi
- De réussir à dépasser et à faire dépasser les préjugés concernant les populations sans domicile fixe

• **L'atelier jardin** a pour mission la « qualification du geste professionnel ». Le but est de permettre aux publics très éloignés de l'insertion professionnelle d'avoir accès à des ateliers d'initiation manuelle. Il s'agit d'une sensibilisation à la notion de « travail » en passant par la rencontre de l'homme avec la nature, par l'exigence du travail de la terre.

Cet atelier permet à des personnes sans emploi d'avoir un choix d'action valorisante et collective autre que Créartis et le Cyberespace.

• **Le Cyberespace** est un projet transversal de lutte contre l'exclusion. Il se décline en plusieurs modules :

- l'atelier Formation TIC (traitement de texte, messageries, Internet...)
- l'atelier Emploi (rédaction de CV, de lettre de motivation, préparation aux entretiens, carnet de bord...)
- l'atelier Formation Alphabétisation

Le Cyberespace est en accès libre. Le suivi est personnalisé. A travers l'accès aux outils informatiques, l'objectif est de fournir les moyens d'être acteur de sa vie et autonome.

Participer à ces diverses actions collectives, c'est aussi participer à une action citoyenne, c'est avoir la possibilité de devenir un acteur citoyen.

La cinquième partie développe les différents pôles d'Emmaüs rencontre de façon plus détaillée.

## L'expression des usagers

---

Au cœur du projet d'établissement, les usagers participent à la vie des CHRS. En accord avec les grandes options de l'Association Emmaüs et la Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002, un conseil de la vie sociale se met en place. Il permet aux résidents d'avoir une action sur les conditions d'hébergement et de suivi social. Il s'inscrit dans notre optique de redonner à chacun la parole. Cet apprentissage de la citoyenneté favorise la responsabilisation dans un domaine qui les implique directement en même temps que les autres hébergés.

Cet espace de liberté est un lieu d'exercice et d'apprentissage de la citoyenneté. Il aide les résidents à passer de leurs problèmes particuliers à une organisation générale, dans une dimension collective. Il n'est pas seulement un lieu d'information, de réclamations, il est aussi un lieu de débats, de création de liens. Les usagers pourront ainsi participer à l'évolution du règlement de fonctionnement, du règlement intérieur ou impulser de nouvelles activités.

- Le **conseil de vie sociale**, organisé autour d'un repas, est préparé avec les usagers qui le souhaitent tous les premiers mardis du mois. Cela permet de créer du lien entre les usagers et les travailleurs sociaux et entre les résidents eux-mêmes. C'est un moment d'échange, de convivialité, de discussion et de détente. Des actions peuvent faire l'objet d'une réflexion avec les résidents pouvant les amener à avoir un rôle social différent (par exemple pouvoir présenter à l'extérieur l'atelier Créartis).

Au delà du Conseil de vie sociale, toute action collective à l'Espace du Pré (CHRS et Emmaüs rencontres) vise à offrir un espace d'expression et rechercher une implication des personnes suivies.

## Le travail en partenariat

---

Une mise en réseau est indispensable dans le but de répondre d'une manière efficace aux multiples demandes des personnes accueillies. Un des objectifs du travail social est d'intervenir dans les espaces intermédiaires entre l'exclusion et les démarches d'insertion dans une optique de développement personnel.

Un partenariat actif est mis en place avec les différents acteurs de notre champ d'intervention. Il peut concerner, suivant les besoins, des services internes ou externes à l'association.

En particulier :

- **La santé** : CPAM Bobigny, Service santé Association Emmaüs, ANPAN, CMP
- **La culture** : Culture du cœur, Secours Populaire, les musées, théâtre
- **Le logement** : Interlogement 93, Service logement Association Emmaüs, les bailleurs, les propriétaires
- **L'emploi** : C2DI 93, FNARS 93, ALE Pantin, Mission locale

Cependant, il ne s'agit pas de se dégager de la prise en charge, mais bien d'orienter et, si nécessaire, d'accompagner vers des spécialistes compétents. Les capacités acquises par les résidents, leur possibilité de reconnaître et d'utiliser les différents acteurs sociaux, leur permettront par la suite d'être autonome dans leurs démarches.

## Conception du partenariat

Le 1<sup>er</sup> partenariat du travailleur social est l'équipe au sein de laquelle il travaille ; plus largement, Le travailleur social doit nécessairement avoir des partenaires ne serait ce que dans un souci de complémentarité des compétences. Avoir recours à des partenaires permet aussi une ouverture et également des échanges.

Il existe donc plusieurs niveaux de partenariat :

- Le partenariat interne
- Les partenariats institutionnels relevant plus du chef de service
- Le partenariat technique autour de la personne accueillie.

Le partenariat suppose :

- Des objectifs partagés
- Un échange d'informations
- Une bonne connaissance mutuelle pour délimiter les champs d'intervention de chacun.

Il peut y avoir un partenariat ponctuel intervenant sur des besoins rares, des orientations sans suivi , mais souvent le partenariat initié par un besoin dégagé autour d'une personne s'organise et finit par constituer les bases d'un travail en réseau.

Nous essayons de ne pas attendre le besoin pour travailler le réseau de partenaires : aller chercher les réponses, anticiper, construire permet de stabiliser le partenariat et de réduire les temps de réponse.

Des temps privilégiés soit collectifs soit personnalisés sont consacrés aux partenaires

## La référence thématique

Pour ce faire, outre les références éducatives, chaque travailleur social est référent d'un thème pour deux ans, ce qui permet d'entretenir les informations utiles et le réseau :

- Logement
- Santé culture
- Emploi

Le référent thématique est l'interlocuteur privilégié des partenaires de ce champ, il est une personne ressource pour l'équipe, il met en place des actions sur ce thème et organise la gestion documentaire.

Il impulse une dynamique dans l'équipe : à partir des informations capitalisées et enrichies par le partenariat, il propose des débats et échanges aussi bien au niveau de l'équipe que des résidents.

Chaque réunion extérieure fait l'objet d'une synthèse dans le cahier de liaison, ce qui permet aux autres travailleurs sociaux d'avoir une information synthétique qui peut être reprise en réunion d'équipe si besoin.

## 4ème PARTIE

---

### Le fonctionnement général

- ☞ Ouverture et horaires
- ☞ La contribution de l'équipe (rôles et fonctions)
- ☞ Les modalités de fonctionnement
  - Les réunions
  - Les écrits des professionnels
  - Le dossier de la personne hébergée
- ☞ Les moyens matériels disponibles et les locaux

## **Le fonctionnement général**

---

### **Amplitudes d'ouverture**

Le centre est ouvert toute l'année, à l'exception de l'atelier Créartis fermé en août.

Il n'y a pas de travailleur social les week-end et soirées .

Le Cyberspace est ouvert le samedi.

### **Participation financière**

Une participation financière est demandée aux personnes hébergées, elle est actualisée en fonction de leurs ressources.

Elle fait l'objet de rencontres mensuelles entre le chef de service et chaque travailleur social référent.

### **Gestion des appels et courriers**

Par respect pour la vie privée des personnes accueillies, nous ne mentionnons pas le nom d'Emmaüs lors des appels entrants.

Le courrier des résidents est remis dans leurs boîtes aux lettres nominatives.

Concernant le courrier adressé à l'association Emmaüs et nominativement à un des membres de l'équipe, il est préalablement ouvert par le chef de service et dispatché par celui ci.

## **La contribution des professionnels**

---

Il y a trois travailleurs sociaux au CHRS. Des stagiaires sont régulièrement accueillis, leur accueil fait l'objet d'une réflexion et d'un encadrement visant à les intégrer de façon active à la structure.

De plus, le Centre fonctionne avec l'aide de deux bénévoles sur l'Espace du Pré (CHRS et Emmaüs rencontres) .

### **Le rôle du travailleur social du CHRS**

Le travailleur social du CHRS travaille à l'autonomie des personnes. Son action polyvalente s'effectue en contractualisant avec la personne en individuel et ou en collectif. Pour mener à bien sa mission, il s'appuie sur des partenaires en interne et à l'extérieur.

Le travailleur social en CHRS accueille des personnes en difficultés dans le cadre d'un contrat d'insertion sur une certaine durée (plus au moins longue suivant le profil) dans une grande polyvalence et avec l'aide d'un réseau de partenaires, dans un accompagnement s'appuyant aussi bien sur des temps individuels que collectifs.

Le cœur du métier du travailleur social est l'accompagnement individuel, Il s'appuie sur la relation de confiance qu'il établit avec la personne au travers de l'écoute active pour le mettre en action ; selon les besoins de la personne il peut intervenir dans tous les domaines : santé, administratif, emploi, formation, justice, budget, etc. Il s'appuie sur une approche globale des difficultés de la personne et son action vise à redonner à chacun une place dans la société, la finalité étant d'aider les personnes à s'insérer ou de se réinsérer et de gagner en autonomie, pour permettre notamment l'accès à un logement adapté.

#### Ses missions :

Mettre en œuvre tous les moyens de l'association et des partenaires pour favoriser la réinsertion des personnes accueillies.

Il favorise l'information et l'orientation

Il fait l'admission des futurs résidents en concertation avec le chef de service.

Il a en charge l'évaluation personnalisée des résidents dont il est référent et l'accompagnement du parcours d'insertion, Il recherche auprès des institutions et /ou des particuliers les moyens concrets d'amener les résidents à leurs objectifs, Il effectue des démarches à l'extérieur du CHRS.

Il veille à l'hygiène et à la santé des résidents.

Il remonte l'information et la partage pour un enrichissement mutuel.

Il note sur le cahier de liaison tous les éléments nécessaires et utiles au bon fonctionnement de la vie du foyer.

Il anime des actions collectives et contribue à la dynamique d'Emmaüs rencontres.

Le travailleur social outre ses références au niveau des personnes suivies, est également :

**Référent thématique** pour deux ans sur une thématique précise (santé, emploi, logement, loisirs, etc.. cf. travail avec les partenaires dans le chapitre sur l'accompagnement)

**Référent logement** : chaque travailleur social est référent d'un logement. Il a en charge la dynamique entre résidents et l'aménagement/ décoration des lieux ; il fait par ailleurs le compte rendu des points logistiques à la chef de service pour suivi.

## **La femme de ménage (à mi-temps).**

Elle assure l'entretien des locaux collectifs, des bureaux, des chambres des résidents après leurs départs. Elle occupe actuellement un logement au sein même de la structure. Ce logement est gratuit en échange d'une permanence des lieux, toutefois elle n'a pas d'astreinte. Si c'est nécessaire, elle peut intervenir auprès des forces publiques. (peut aller et venir, elle Pendant ses départs en week-end, elle n'est remplacée que sur le ménage.)

Elle participe si besoin aux réunions d'équipe, consulte le cahier de liaison et peut y noter des messages.

Elle sollicite la chef de service sur les commandes à faire et met à disposition les draps et couvertures lors des changements de résidents ; elle veille également au nettoyage et à la désinfection des lieux lors de ces renouvellements.

## **La responsable du service**

Dans le respect de l'organisation hiérarchique propre à l'association, elle assure le management du service :

Elle a la responsabilité de l'animation et de la coordination de l'équipe

Elle assure la gestion courante du personnel

Elle conçoit, anime et impulse les projets, elle veille à leur évaluation, elle prépare et coordonne la rédaction des rapports d'activités des différents pôles de l'Espace du Pré.

Elle est garante des projets individualisés et suit leur évolution

Elle représente l'association au titre de l'Espace du Pré, elle développe et entretient les relations avec les partenaires

Elle assure l'articulation entre l'Espace du Pré et l'ensemble de l'association Emmaüs.

Elle conçoit de nouveaux projets et recherche les financements adéquats.

Elle est responsable des effectifs et du taux d'occupation.

Elle assure la responsabilité administrative et financière quotidienne de la structure, en lien avec le siège.

Elle est responsable de la logistique, de la maintenance, et est garante du respect des règles de sécurité et du respect des procédures, en lien avec le siège de l'association.

## **La psychologue**

Elle intervient 8 heures par semaine, son action est définie dans le chapitre concernant l'accompagnement : l'accompagnement psychologique.

# Les réunions

---

## La réunion d'équipe

Elle est hebdomadaire, et concerne l'équipe éducative, la psychologue, la chef de service et les différents intervenants réguliers sur l'Espace Rencontres.

Elle a différentes fonctions :

- L'échange d'informations
- Le point sur l'actualité des résidants
- L'organisation et la prise de décisions
- Un temps de synthèse (une heure) plus détaillée et préparée, concernant particulièrement un ou plusieurs résidants.

## L'analyse des pratiques professionnelles

Elle aura lieu tous les mois, pour une durée d'environ 2h30.

Elle a pour fonctions :

- De partager les questionnements, en vue de dégager des solutions et de développer la transversalité ainsi qu'une culture commune
- D'aider à l'élaboration professionnelle (distanciation : poser ses émotions et ses affects pour mieux s'en distancier, prendre le temps
- D'élaborer sa pratique). De faciliter la régulation et la coopération

Toute l'équipe éducative, ainsi que la chef de service, y participe.

## La réunion bilan

Elle réunit chaque travailleur social référent et la chef de service. Elle a lieu une fois par mois, et a pour but, à travers la participation financière et son réajustement, de faire le point sur la situation des personnes :

- Poursuite des objectifs individualisés
- Difficultés rencontrées
- Actions à engager, poursuivre ou approfondir
- Anticipation des différents temps de l'accompagnement et notamment de l'orientation adaptée.

## La réunion entre la psychologue et le travailleur social référent

Elle a lieu une fois tous les deux mois environ, elle concerne la psychologue et un référent sur l'ensemble de ses suivis.

Elle permet un échange sur la pratique mutuelle, et de travailler des pistes d'orientation des usagers pour chaque référent.

## **Les réunions thématiques annuelles**

Elles sont de plusieurs sortes, et favorisent le partage des pratiques :

- Des journées thématiques : 2 à 3 journées par an
- Les réunions transversales du département de rattachement de l'association Emmaüs.

## **Les écrits des professionnels**

---

### **La fiche participation financière**

Elle permet d'actualiser la participation financière, elle fait l'objet d'un échange entre la chef de service et les référents, puis entre chaque référent et chaque personne accueillie.

La gestion des participations financières fait l'objet d'une procédure formalisée, et d'une rigueur dans le suivi.

### **Le cahier de liaison**

C'est le support privilégié de l'échange d'informations dans l'équipe, et avec les autres référents de l'Espace Rencontres. Tout intervenant peut y participer : salariés, stagiaires, intervenants Créartis et Cyberespace.

C'est la « photo » de la vie de l'institution : démarches, partenaires, conflits ou difficultés des résidents, rendez vous ou visites.

Le cahier est rangé dans un endroit fermé à clef, afin de respecter la confidentialité des informations.

### **Les écrits relatifs aux personnes hébergées**

Il s'agit de tous les documents contractuels issus de la loi du 2 janvier 2002 : dossier individuel d'insertion dont contrat d'engagement, livret d'accueil, mais aussi rapports de situation ou rapports sociaux pour les partenaires.

### **Les écrits d'évaluation**

Outre les écrits du rapport d'activités, les différentes activités font l'objet d'évaluations et d'enquêtes régulières.

En ce qui concerne les évaluations individuelles, une grille des démarches réalisée récemment par l'équipe est utilisée.

### **Le dossier de la personne suivie**

#### **Composition du dossier**

- la partie administrative
- la partie suivi individuel nommée dossier individuel d'insertion, et qui comprend le contrat d'engagement et ses mises à jour, ainsi que les suivis, compte rendus d'entretien (à chaque entretien, le travailleur social référent indique le contenu dans le dossier suivi individuel), et des sous chemises spécifiques en fonction du projet : santé, logement, emploi formation, etc..
- Les dossiers sont centralisés dans un bureau fermé à clef.

# Les locaux

---

## Présentation des locaux

L'établissement Prost, d'une superficie de 1000m<sup>2</sup> « en escalier » situé au Pré Saint Gervais comporte plusieurs niveaux ouvrant sur deux rues (40-42 avenue Jean Jaurès et 1 avenue des Sycomores) regroupe des chambres, des salles d'accueil, des salles d'animation, un jardin intérieur autorisant des repas collectifs plus conviviaux.

## Le rez-de-chaussée du 40 comprend :

Une salle polyvalente avec des sanitaires et un coin bar

La salle du cyberspace.

Un autre espace collectif côté jardin

Le 42 dispose également d'une terrasse et d'un grand jardin avec un espace potager (cf. atelier jardin).

## Le 40 rue Jean Jaurès

Comprend les bureaux collectifs des éducateurs et du chef de service

Les hébergements des personnes suivies par le CHRS

14 chambres et un appartement de 3 pièces occupé actuellement par l'agent d'entretien.

## Le rez-de-chaussée 1 allée des Sycomores comprend

L'espace collectif de Créartis

Un coin salon

Un coin cuisine

Une bibliothèque

Les résidents y ont accès libre les soirs et week-ends.

## 5ème PARTIE

---

### Emmaüs Rencontres

Un lieu d'expression, de partage et de solidarité

- ☞ L'atelier Créartis
- ☞ L'atelier Jardin et aménagement de l'espace extérieur
- ☞ Le Cyber Espace

# L'atelier Créartis

---

CREARTIS a été initié en 1999 sous la forme d'un atelier « Art et Bricolage » renommé CREARTIS (projet de développement et de médiation sociale). Ses activités se déroulent au 42, avenue Jean Jaurès au Pré Saint Gervais où nous disposons d'un atelier artistique de 60 m<sup>2</sup> depuis juillet 2000 grâce à la réalisation de travaux de rénovation.

CREARTIS est un atelier de pratiques artistiques. C'est un lieu unique parce qu'ouvert à tous, sans distinction. Des plasticiens et des artisans assurent l'apprentissage de techniques : peinture, mosaïque, sculpture, vitraux, fabrication de bijoux, fabrication de meuble en carton.

## Finalités

Les activités de création s'inscrivent dans une démarche globale dont le but est de mobiliser de façon constructive les ressources créatives et sociales de chaque participant.

Ces activités constituent également un espace de rencontres : le rapport instauré entre les intervenants et les participants évolue dans une activité commune où les individus se retrouvent et se confrontent à une réalisation artistique et les difficultés que cela peut entraîner.

Ceci vise à donner aux personnes les moyens de mieux exprimer ce qu'elles ressentent mais aussi de révéler leurs ressources et leurs talents propres à partir d'une création.

L'objectif social principal de l'atelier est de favoriser les échanges entre personnes de milieux différents en développant leur créativité singulière. L'atelier n'est pas seulement un lieu d'acquisition de techniques et de l'expression créative ou artistique, il est aussi le lieu où se gèrent les émotions et les relations avec autrui.

## Objectifs

Les objectifs opérationnels pour les personnes hébergées sont :

1) Permettre au bénéficiaire :

- d'avoir la conviction de son « utilité sociale » (prise de conscience de sa réelle place dans la cité)
- d'activer, renforcer et / ou consolider ses ressources personnelles
- d'accroître sa confiance en soi, son indépendance

2) Favoriser, dans une réelle mixité, non seulement les échanges citoyens (hommes, femmes) intergénérationnels et interculturels mais aussi les relations entre les personnes fragilisées et précarisées, d'une part, et celles qui n'ont jamais connu l'exclusion, d'autre part.

3) Aider à acquérir des savoir-faire et des savoir être.

- découverte de techniques
- approfondissement par les stages intensifs
- acquérir des apprentissages de base (mesure, calcul, vocabulaire..), les gestes techniques.

- développer ses capacités à se concentrer, à réfléchir, échanger

4) Aider à faire émerger une orientation professionnelle ou à s'insérer dans la cité par d'autres biais que l'emploi (participation à des ateliers municipaux, à des expositions, réseau divers)

5) Réussir à dépasser et à faire dépasser les préjugés concernant les populations sans domicile fixe, permettre de poser un autre regard sur chacun et ainsi renforcer une démarche de solidarité citoyenne.

#### **Les effets constatés :**

L'acquisition de nouvelles techniques et l'expression personnelle à travers des moyens artistiques peuvent aider le public, notamment les personnes en difficulté sociale, en renforçant leur persévérance et leur estime de soi.

Ainsi, les résidents du Centre d'hébergement et de réinsertion du Pré Saint Gervais ont participé à l'amélioration de leur lieu de vie, dans les parties communes et dans les appartements.

En particulier, les objets et œuvres réalisés appartiennent à leurs auteurs, ainsi les personnes peuvent décorer leurs habitations, leurs chambres... Les meubles en carton permettent d'aménager sur mesure un coin d'une pièce.

Les objets réalisés permettent à certains d'offrir un cadeau à leurs proches. Deux personnes d'une association ont ainsi pu réaliser un bar d'accueil pour leur association et ainsi améliorer leur salle et contribuer efficacement à l'aménagement de cet accueil convivial.

#### **Bénéficiaires concernés :**

100 personnes environ fréquentent l'atelier (une dizaine par atelier), soit près de mille passages par an.

CREARTIS est ouvert à tous : Il concerne toutes les personnes se trouvant dans notre centre, les usagers d'autres structures et services d'Emmaüs<sup>1</sup> mais aussi les

---

<sup>1</sup> Les usagers d'Emmaüs peuvent ainsi initier une ouverture sur l'extérieur, tout en restant dans un environnement connu et donc sécurisant

voisins, personnes du quartier, amateurs ou professionnels, qui désirent vivre cette aventure.

C'est un lieu de mixité sociale où des personnes très différentes (âge, situation sociale,) peuvent se côtoyer et confronter leurs vécus. Cela favorise l'entraide entre participants et permet des échanges très riches qu'ils soient sur le plan pratique ou « philosophique ». L'impact de l'atelier CREARTIS sur le quartier est ainsi important. Il participe à la création de réseaux de solidarités.

## Déroulement

Les personnes peuvent participer aux activités de CREARTIS de deux manières :

1) Sous forme d'ateliers : depuis 2001, elles peuvent s'impliquer plusieurs fois par semaine dans une action créatrice régulière, planifiée sur l'année.

L'atelier fonctionne tous les jours excepté le dimanche, selon un planning défini. Le mercredi, il permet aux femmes, hommes ayant des enfants d'y participer.

La durée d'un atelier est limitée à trois mois, dans l'idée de découverte de techniques différentes : le choix proposé est large, et l'objectif est d'apporter chaque année de nouvelles thématiques d'ateliers : meubles en carton, customisation de vêtements, vitraux, marqueterie, viennent compléter des ateliers classiques : modelage, peinture, mosaïque, ...

Dans le cas où des activités se répètent d'une année sur l'autre, nous essayons de faire progresser les techniques.

Avant de s'inscrire, les personnes peuvent participer à une ou deux séances pour connaître le fonctionnement de l'atelier.

Chaque atelier est encadré par un artiste.

Il est demandé aux inscrits une participation financière symbolique. Les personnes bénéficiaires du RMI ont leur cotisation réduite de moitié.

Les personnes inscrites aux ateliers peuvent également contribuer à la collecte de matériaux de récupération utilisés dans les ateliers.

Une exposition annuelle a lieu, une exposition-vente a également lieu tous les deux trois ans : ces expositions permettent à la fois une dynamique de recherche de qualité et un complément de ressources pour l'atelier.

2) Sous forme de stages : depuis 2004, il est également possible de s'inscrire à des stages intensifs d'initiation à une technique particulière. Ces stages sont accessibles à tous ceux qui le souhaitent mais sont réservés en priorité à ceux qui n'ont pas de travail. Ces stages, d'une durée de 5 jours sont assurés par des artisans maîtres formateurs. Les participants peuvent ensuite transmettre les savoir-faire aux autres membres de l'atelier CREARTIS en participant à l'animation.

Nous sommes en lien avec la Ville, notamment concernant les thèmes de certains ateliers.( ex : 2007 thème sur l'Italie)

### **Moyens humains affectés à l'action :**

Créartis fonctionne sous la responsabilité du chef de service, secondé quand le financement le permet par un coordinateur.

Des artistes ou artisans animent les ateliers : le principe de l'atelier est de rencontrer des techniques différentes, mais aussi des artistes aux personnalités différentes : nous ne souhaitons pas que les ateliers soient animés tout le temps par les mêmes personnes, afin d'éviter l'enracinement des participants, et de les inciter à s'inscrire dans des ateliers dans la cité .

Les intervenants recrutés peuvent être bénévoles ou rémunérés.

Les artistes ou artisans sont des professionnels, connus ou moins connus. Les éducateurs du CHRS peuvent également participer aux ateliers en tant que participants, ou s'ils sont formés en tant qu'animateurs ;leur participation permet une autre relation avec les résidents.

### **Les réunions d'étape**

Les intervenants de l'atelier, les artistes bénévoles, et le responsable se réunissent dans la mesure du possible une fois par trimestre.

Pour les années où une animatrice peut être embauchée, les rencontres avec la chef de service ont été hebdomadaires.

## **Financement**

Il n'y a pas de financement pérenne, malgré les effets très positifs d'épanouissement, de redynamisation et d'élargissement du champ social des participants.

La couverture du budget prévisionnel demandé, qui n'a jamais été atteinte dans sa totalité, permettrait d'embaucher une coordinatrice à mi temps, de recruter les artistes ou artisans , d'acheter du matériel et de couvrir les frais de fonctionnement.

## **Evaluation de Créartis**

Le nom des participants présents est noté à chaque atelier. Depuis janvier 2003, nous remettons aux participants un questionnaire de satisfaction. Celui-ci fait l'objet d'une analyse et d'une restitution, notamment aux participants, une fois par an.

Nous effectuons un rapport écrit en fin d'année.

# L'atelier

## Jardins et aménagement de l'Espace extérieur

---

Initié en 2006<sup>2</sup>, il vise à permettre à des publics très éloignés de l'insertion professionnelle, par l'accès à des ateliers d'initiation aux métiers manuels et artistiques, de retrouver confiance en eux à partir de gestes et de postures professionnels.

### Objectifs généraux

L'atelier accueille les personnes en difficultés sociales et éloignées de l'emploi ; son objectif principal est une sensibilisation à la notion de « travail ».

Par la rencontre de l'homme avec la nature, à travers la réalisation commune et concrète d'un jardin, il s'agit de permettre une approche de l'effort, de l'apprentissage du geste professionnel, du cadre et des règles du domaine du travail.

Egalement, par l'exigence du travail de la terre, mais aussi la douceur et le ravissement de l'émergence de la nature, développer le goût du travail et favoriser la remise en confiance.

Ainsi les objectifs opérationnels sont :

Découvrir, redécouvrir ou acquérir gestes et habitudes du monde du travail, en vue de réinvestir ceux ci dans le cadre d'une formation ou dans la recherche d'emploi.

Reprendre confiance en soi, être revalorisé par le fait même que l'atelier est accompagné par des personnalités dans l'univers du jardinage.

Redécouvrir harmonie, plaisir, scansion du temps au travers d'une activité proche de la nature.

### Déroulement de l'atelier

#### « Jardins et aménagement de l'espace extérieur »

L'atelier accueille les personnes en difficulté sociale et éloignées de l'emploi ; son objectif principal est une sensibilisation à la notion de « travail ».

Conception d'un nouvel espace vert et de son aménagement.

Bénéficiant d'un espace vert de 200 mètres carrés, il s'agit de réaliser une conception nouvelle du jardin.

---

<sup>2</sup> Programme financé par la Communauté Européenne

Les participants sont impliqués dès le début dans le projet global. Pour ce faire, et tenant compte de la topologie du terrain, nous commençons par exposer le diagnostic aux participants afin qu'ils prennent pleinement part, dès le début, à l'élaboration de l'espace.

Cela se fait dès le premier RDV, où nous prenons connaissance du terrain en l'état :

- étude par l'analyse de l'espace, orientation de la lumière, les pentes, la qualité de la terre, le relevé des végétations existantes, les circulations, arrivée d'eau...
- élaboration des plans et croquis de construction du jardin ; définitions des différents thèmes, rangements, des stockages, des accès de circulations, bordure, des aménagement mobiliers...
- Lister les matériels, matériaux et outillages, ainsi que les plantes, graines et semis, que nous utiliserons.
- organiser le terrain ; défricher afin d'en préparer la terre, redessiner les circulations, et prévoir les espace de rangements pour recevoir le nouveau concept que nous aurons défini ensemble au préalable.

Le déroulement des activités du jardin dépend d'une part, du rythme et de l'évolution des saisons, et d'autre part, de l'intérêt et de l'assiduité des participants. Aussi, l'accès à l'atelier est libre à toutes les étapes de réalisation et en toutes saisons. Ainsi, les personnes pourront participer aisément à la progression du jardin, de manière continue ou ponctuelle.

Cet atelier est sous la responsabilité du chef de service, il est animé par un salarié de l'association Emmaüs, et de stagiaires et/ou de salariés de l'Espace du Pré, à raison d'une journée par semaine.

Des bénévoles et des jardiniers experts viennent en soutien de l'équipe.

Nous sommes également en lien avec la FNARS, qui anime un groupe projet comprenant les espaces jardin.

### **Perspectives récentes**

Le soutien d'une personnalité de l'univers des jardins, Nicolas le jardinier, permet d'envisager l'atelier sous des perspectives encore plus revalorisantes et socialisantes pour les personnes concernées.

### **Financements**

Il n'y a pas de financement pérenne.

# Le Cyber espace

---

- 1) Les principes généraux
- 2) Les différents ateliers

## 1) Les principes généraux

---

L'objectif essentiel du projet Cyberespace est de lutter contre la fracture numérique auprès des hommes et des femmes les plus éloignées des TIC\*.

Pour le public qui fréquente le Centre d'hébergement et de réinsertion sociale Prost et celui de l'Espace Rencontres, il existe aujourd'hui un besoin fort d'accéder et de maîtriser les TIC.

Pour les habitants de la Ville du Pré St Gervais, l'accès à un Cyber espace permet de répondre dans la proximité à une demande favorisant la citoyenneté et l'insertion .

Le projet Cyberespace répond au diagnostic suivant : la non maîtrise des outils de base des TIC constitue désormais un frein fondamental à l'insertion sociale et professionnelle : de nouveaux usages sociaux se substituent aux modes traditionnels d'échange et de communication. Une nouvelle société émerge basé sur « l'information en ligne » imposant une appropriation des TIC pour pouvoir assurer pleinement sa citoyenneté.

Le projet s'appuie sur des orientations originales :

- une approche des TIC exclusivement centrée sur les contenus, dont la dimension ludique et valorisante, déclenche des réactions positives et désinhibe.
- un accueil à priori de tous les publics, surtout les plus éloignés des TIC, selon un protocole visant le suivi personnalisé.
- des publics bien identifiés pour lesquels chaque action sera adaptée.
- des actions très concrètes de lutte contre la fracture numérique menées dans un environnement où le besoin est grand, en lien avec cet environnement (quartier, associations, collectivités...)

---

\*TIC : Technologie d'Information et de Communication

## **Public bénéficiaire**

Le public potentiellement bénéficiaire du projet est volontairement assez large. Il s'agit autant des habitants du quartier que des personnes adressées à Emmaüs par les associations et partenaires du projet :

- publics habituels du CCAS, de l'ANPE, du service RMI .
- Rmistes, chômeurs et autres adultes en difficulté sur le monde du travail, les chercheurs d'emplois en difficulté spécifique à cause de la non maîtrise des outils numériques
- Familles en difficultés sociales, notamment les primo-arrivants.
- Personnes en difficulté de lecture et/ou d'écriture ; l'outil numérique est alors utilisé comme moyen d'apprentissage de la langue

Ce projet est clairement implanté sur la commune du Pré Saint Gervais.

## **Objectifs spécifiques relatifs à certains publics :**

- Favoriser l'égalité hommes / femmes. A l'usage, la constatation d'éventuels déséquilibres conduira à mettre en place des actions de communication et de 'recrutement' pour les corriger.
  - La mise en place de différents ateliers pour chaque public spécifique cf. seconde partie). Cette mise en place s'accompagnera de l'adaptation des ateliers aux demandes des partenaires et aux réactions des usagers : par exemple des femmes seules avec enfant, des personnes isolées, des adultes en attente d'inscription à un stage, des demandeurs d'emploi, etc...
  - Objectifs spécifiques au regard de l'hétérogénéité des publics : les ateliers multimédias s'adressent en premier lieu aux participants en mesure de déchiffrer les bases de l'écrit et qui demandent à être initiés au traitement de texte ou à l'Internet. Pour ceux qui n'en sont pas là, les animateurs proposeront des logiciels interactifs adaptés en tenant compte des centres d'intérêt des participants.
- Des modalités d'évaluations seront développées afin de mesurer si ces objectifs ont été atteints.

## **Encadrement du projet**

Dans la mesure où les publics concernés par le projet sont éloignés des TIC, le projet prévoit un encadrement soutenu des actions quantitativement et qualitativement.

On mettra en place un double encadrement de deux 2 formateurs spécialistes des TIC.

Les formateurs, tout en étant polyvalents, sont référents d'un domaine tel que l'emploi ou les savoirs de bases

La référence suppose, à partir d'une spécialité, la gestion documentaire et le développement d'un partenariat approprié.

Ce mode d'encadrement nous paraît être une condition de réussite de chacune des actions engagées. Des bénévoles seront présents une journée par semaine.

L'équipe est encadrée par la responsable de l'Espace du Pré.

### **Moyens matériels**

Nous disposons d'une salle informatique connectée à Internet qui comprend :  
10 ordinateurs, une imprimante, un scanner, des journaux spécialisés, un téléphone, un fax, une photocopieuse et un vidéo projecteur.

Nous disposons également de logiciels spécialisés.

### **Déroulement**

Tous les ateliers sont fondés :

- Sur un accueil individuel,
- Sur la dynamique associant suivi et travail personnalisé, et dynamique de groupe,
- Sur des plages horaires visant à accueillir des publics travaillant ou non,
- Sur une volonté de perfectionner les savoirs de base et les capacités d'adaptation des personnes , à travers l'outil informatique .

### **Procédure d'accueil**

Les personnes peuvent assister à un cours d'essai avant leur engagement dans le dispositif.

Elles sont ensuite reçues en entretien ; cet entretien d'accueil comprend deux parties :

- Présentation de l'association Emmaüs, de l'Espace du Pré et du Cyber espace, remise du règlement intérieur,
- Présentation de la personne, de ses objectifs et de ses attentes : l'entretien est matérialisé par une fiche d'inscription remplie par la personne .

Cet entretien sera mené par un salarié ou par un bénévole à l'aide d'une grille favorisant la cohérence des entretiens.

Les étapes spécifiques du parcours sont décrites dans la seconde partie, en fonction de chaque atelier.

### **Participation financière**

La participation financière est modulée en fonction de la situation de la personne et de ses ressources, avec un seuil forfaitaire minimum.

### **Amplitude horaire et déroulement :**

Plusieurs plages sont prévues la journée, le soir et le samedi ; cette disponibilité étant nécessaire pour s'adapter à diverses situations.

Les ateliers durent trois mois, au rythme d'une à plusieurs demi journées par semaine

### **Modalités d'évaluation :**

- Un questionnaire de satisfaction est remis à chaque participant.
- Une fiche de suivi pédagogique est remplie régulièrement par les formateurs.
- Des tests de niveaux sur cd-rom seront proposés aux participants afin d'évaluer leur progression,
- Un appui méthodologique par un intervenant extérieur<sup>3</sup> est mise en place afin de favoriser la mise en œuvre et l'évaluation du dispositif.
- Les questionnaires d'évaluation font l'objet d'une analyse et d'une restitution, notamment aux participants, une fois par an et dans le rapport d'activité en fin d'année.
- Nous utiliserons pour l'évaluation le logiciel Redabase pour le suivi des personnes et les statistiques globales de l'action.

### **Perspectives :**

Des bilans écrits réguliers entre juin et décembre permettront de développer des axes de travail pertinents .

Le cyberspace prévoit déjà de proposer ultérieurement :

- Un atelier dédié aux personnes possédant un ordinateur et étant confrontées à des dysfonctionnements de leur équipement.
- Un atelier en accès libre tous publics avec un encadrement à disposition (travaux personnels, télé administration ...).
- Un atelier pour parents-enfants ou éducateurs-enfants (découverte d'outils ludiques pour les enfants, sensibilisation des parents à l'éducation aux médias).

Les modes d'action suivants seront mis en œuvre pour favoriser l'insertion par les TIC

---

<sup>3</sup> spécialisé dans la méthodologie de projet et la pédagogie

**- ateliers et stages de formation généraux aux TIC \* :**

Salle informatique standard, encadrement renforcé (environ 4 à 5 bénéficiaires pour 1 encadrant). Exemple de résultats attendus : aider une personne à la recherche d'un emploi qui se voit refuser une mission pour cause de non pratique des TIC ou bureautique.

**- ateliers Savoirs de Base (illettrisme, alphabétisation, seniors...)**

Mêmes moyens matériels, encadrement mixte (spécialiste multimédia, interne / spécialiste du public, externe) , utilisation de cd-rom spécifiques.

**- atelier Espace Emploi**

Mêmes moyens matériels, travail individuel en groupe, travail sur la recherche des emplois ciblés ainsi que sur les méthodes de la recherche d'emplois.

☞ La deuxième partie reprend les différents ateliers mis en place :

---

\*Atelier : cycle en discontinu.

Stage : durée limitée en continu.

## 2) Les différents ateliers

---

### Atelier « Cyber Espace Emploi »

#### Présentation du projet

*L'Espace Emploi Emmaüs* s'inscrit dans la continuité d'accompagnement vers l'insertion professionnelle des ateliers emploi et des autres cyberespaces de l'association. Il s'appuie sur les valeurs définies dans le projet associatif et veut apporter une réponse adaptée aux besoins individuels et collectifs des personnes en recherche d'emploi.

Partant du constat que les publics en recherche d'emploi doivent de plus en plus faire des recherches avec l'outil informatique, il propose aux personnes une écoute, une orientation, un suivi et des outils pour construire et réaliser l'objectif d'accès à l'emploi. Il cherche à aiguïser la curiosité des publics concernant: les divers corps de métiers (banque de données).

#### Objectif spécifique

L'objectif essentiel de cet atelier est la recherche d'emploi par Internet, ce qui impliquera une mini formation à l'outil informatique.

Il ne s'agit pas de trouver un emploi pour la personne accompagnée mais de l'aider à se mettre en situation de le faire elle-même. Ainsi, nos différentes démarches visent à placer chaque personne au centre de son insertion, en la rendant actrice de l'élaboration et de la mise en œuvre de son parcours par un accompagnement individuel et collectif dans des ateliers spécifiques.

C'est un espace qui est destiné à sensibiliser, informer, initier une population aux techniques multimédias pour l'emploi.

L'Atelier *Emploi* reçoit de manière individuelle et collective. La capacité d'accueil est évaluée à une dizaine de personnes par atelier.

#### Déroulement

Le fonctionnement Atelier Emploi est ouvert en atelier collectif, et initié par des entretiens individualisés.

Chaque participant aura son adresse mail et constituera son dossier recherche emploi pour :

- Faciliter d'accès de la population à Internet et au multimédia.
- Faciliter la recherche emploi en apportant un nouvel outil d'information , de recherche et de communication efficaces.

Ainsi par exemple, les ateliers permettent d'explorer les mots du contexte professionnel, par des exercices de simulation pour des demandeurs d'emploi n'ayant pas la maîtrise des éléments constituant les techniques de recherche d'emploi. Ces ateliers permettent à chacun d'aborder le champ lexical du monde du travail et d'acquérir les codes socio professionnels.

5 phases sont proposées :

**1<sup>ère</sup> phase** : comme indiqué précédemment , un premier accueil individuel sur RDV, présentation réciproque, formalisation du projet d'accompagnement, en complément nous pouvons proposer une orientation vers les différents ateliers en fonction des besoins repérés (informatique, Créartis...)

**2<sup>ème</sup> phase** : travail individuel en groupe, définir un « catalogue » de compétences et les cibles en termes d'emploi.

**3<sup>ème</sup> phase** : travail sur la recherche des emplois ciblés, réponse aux offres et sur la connaissance du bassin d'emploi afin de proposer sa candidature (80 % des emplois sont trouvés dans le marché caché).

**4<sup>ème</sup> phase** : travail sur les méthodes de la recherche d'emploi, rédaction de CV, lettre de motivation, préparation aux entretiens, carnet de bord.

**5<sup>ème</sup> phase** : si nécessaire, proposition d'un suivi pendant la période d'essai pour faciliter l'intégration dans l'entreprise et résoudre les problèmes liés au changement de situation.

### Evaluation du dispositif

L'action Emploi sera évaluée autour des critères suivants :

- nombre de retours vers l'emploi, nombre d'entretiens d'embauche obtenus, capacité d'être autonome dans sa recherche d'emploi, positionnement sur un parcours de formation qualifiante.

## Atelier « Cyber Espace TIC »

### Les objectifs opérationnels

- 1) Acquérir une maîtrise des connaissances de base informatique pour une utilisation courante
- 2) Lever les inhibitions relatives à l'informatique pour une familiarisation favorisant la dimension ludique.
- 3) Identifier pour chacun les possibilités d'utilisation personnelles et professionnelles .
- 4) Savoir utiliser l'ensemble des ressources et structures partenariales externes.

### Le déroulement et les contenus de l'action

4 phases seront proposées :

**1<sup>ère</sup> phase** : 1er accueil individuel sur RDV, présentations réciproques, formalisation du projet d'accompagnement, en complément nous pouvons proposer une orientation vers les différents ateliers en fonction des besoins repérés ( informatique, Créartis)

**2<sup>ème</sup> phase** : évaluation des connaissances et des besoins.

**3<sup>ème</sup> phase** : mise à niveau si nécessaire des connaissances indispensable à l'utilisation d'un poste informatique.

**4<sup>ème</sup> phase** : réalisation de TP, exercices et QCM en ligne.

### Méthode d'évaluation spécifique prévue pour l'action

Leur compétence informatique sera évaluée grâce des référentiels spécialisés.

## Atelier « Cyber Espace Savoirs de Base »

### Présentation de l'action Atelier «Cyber espace Savoirs de Base »

L'idée de créer cet atelier vient d'une observation que nous avons pu faire quant à la difficulté d'obtenir une place dans les ateliers de formation concernant l'alphabétisation et la lutte contre l'illettrisme. Nous avons remarqué un manque de places patent quant aux lieux qui proposent des formations d'alphabétisation. De manière à pallier au moins temporairement à ce manque, nous avons décidé de créer cet espace intermédiaire, qui permet aux personnes qui font une demande de formation d'alphabétisation d'attendre, tout en apprenant quelques bases. En effet, nombreuses sont les personnes qui se détournent de cette formation, pourtant nécessaire à la maîtrise de la langue française, par manque de places et à cause des durées d'attente trop importantes.

### Objectif de l'action

L'objectif principal de cet atelier est de répondre rapidement à la demande de formation (alphabétisation et lutte contre l'illettrisme) d'un public en attente d'une place dans une structure type Atelier Formation de Base de l'Association Emmaüs ou formation qualifiante et professionnelle.

L'atelier « cyber espace formation » se pose ainsi en amont des centres de formation, pour permettre aux demandeurs de mettre à profit les délais d'attente.

Il ne peut fonctionner efficacement que si simultanément sont conduites des recherches de formation, par les formateurs et les personnes concernées.

### Objectifs opérationnels

- apprendre à apprendre, prendre du plaisir à apprendre.
- perfectionner son niveau de maîtrise des savoirs de base : Français, Mathématiques, raisonnement logique,
- pouvoir engager ou suivre des démarches administratives de façon autonome, communiquer notamment efficacement avec les services sociaux, les administrations et tout ce qui constitue leur environnement quotidien.
- pouvoir mieux assurer le suivi et l'accompagnement de la vie scolaire de ses enfants,

en bref renforcer ses capacités d'adaptation et de communication

### Déroulement de l'action

De manière à accompagner au mieux le public en attente d'une formation aux Savoirs de Base, nous répartissons l'action en 3 étapes :

### 1<sup>ère</sup> étape : l'accueil

La personne accueillie est d'abord reçue en entretien. A partir de cet entretien, une première évaluation sur le parcours individuel est esquissée, notamment sur les aspects suivants :

- situation sociale
- acquis scolaires et professionnels
- compétences acquises
- motivations et projets

### 2<sup>ème</sup> étape : la permanence des suivis individualisés et la dynamique de groupe.

Des groupes (de 6 à 12 personnes) sont constitués avec lesquels l'équipe d'animateurs (2 ou parfois 3) passe un contrat sur les objectifs (prise en compte des préoccupations immédiates du groupe), le rythme et le contenu des thèmes (intégration le plus possible des thèmes de la vie quotidienne).

### 3<sup>ème</sup> étape : la recherche de lieux de formation et/ou de stages intensifs

C'est une étape indispensable du dispositif. Nous devons rechercher ; dans le souci de fluidifier les passages ; des lieux de formation agréés, notons toutefois que les possibilités de formations sont aujourd'hui moindres.

### **Public(s) cible(s)**

L'atelier « cyberbase Savoirs de Base » accueille des adultes rencontrant des difficultés quotidiennes pour un accès autonome à une vie citoyenne décente et digne, et des personnes désireuses de se perfectionner dans la langue française (illettrisme).

### **Méthode spécifique d'évaluation prévue pour l'action**

Le nom des participants présents est noté à chaque atelier.

Une validation de niveau sera recherchée et la facilitation d'accès à une formation agréée sera mesurée.

# 6ème PARTIE

---

## Projets et perspectives

- ☞ Suivre et renforcer le pôle collectif du projet
- ☞ Organiser et planifier les synthèses
- ☞ Suivre et évaluer les nouveaux axes du projet
- ☞ Mettre en place l'évaluation interne

## **Suivre et renforcer le pôle collectif du projet**

---

Une réflexion est à mener sur les points individuels abordés en entretiens, qui nécessitent d'aider les personnes accueillies à développer des compétences spécifiques, afin d'envisager des actions collectives sur les thèmes concernant plusieurs personnes, dans le souci de renforcer la solidarité et l'apprentissage par les pairs.

## **Organiser et planifier les bilans**

---

Un travail d'équipe est en cours de réflexion sur la planification et l' « outillage » des bilans .

## **Suivre et évaluer les nouveaux axes du projet**

---

Le projet Cyberespace nécessite dans sa phase de lancement une évaluation précise, et un affinement de ses modalités en fonction des publics spécifiques notamment.

En ce qui concerne Créartis nous souhaitons continuer et diversifier l'atelier « Créartis ». Le bilan très positif de nos actions nous incite à chercher à l'enrichir par de nouvelles approches. Notre volonté est de mettre en place une large palette d'activités créatives adaptées aux besoins du public participant et à ses évolutions. Offrir de nouveaux outils d'épanouissement personnel renforce l'efficacité de l'accompagnement et par voie de conséquence le parcours d'insertion. Nous souhaitons rendre l'atelier plus opérationnel en le professionnalisant et en lui consacrant davantage de moyens, mener des actions de formation du personnel et disposer d'une logistique plus élaborée.

Il nous semble aujourd'hui nécessaire d'accorder une attention particulière aux participants non suivis car ils deviennent de plus en plus nombreux et nous constatons que leur situation est souvent précaire ; actuellement nous ne pouvons les suivre. Pour eux, l'atelier « Créartis » est un lieu de dynamisation et de reconstruction personnelle. Qu'ils soient ou non dans l'incapacité temporaire de travailler, il nous paraît nécessaire de développer une action qui favorise leur immersion dans la société. Aujourd'hui nous proposons uniquement à ce public l'atelier Créartis. Et pour cela des financements sont nécessaires.

D'autre part nous souhaitons continuer d'accueillir des participants non résidents, comme ceux qui sont engagés dans une activité professionnelle, et/ou ont besoin de se faire aider dans des projets atypiques.

Plusieurs actions permettront de valoriser les travaux réalisés par les participants : exposition, expositions d'artisanat d'art dans une galerie ou à la mairie, participation à l'événement municipal de la ville du Pré Saint Gervais « année de l'Italie ».

Une « formation de formateurs » pour l'initiation à une technique particulière sera maintenue et développée pour ceux qui le souhaitent. Sous forme de stages intensifs d'une semaine, cette formation sera assurée par un artisan maître formateur ou par un organisme de formation et permettra aux participants intéressés de transmettre les acquis et les savoir-faire aux autres membres de l'atelier, en co-animant à leur tour, un module.

## Mettre en place l'évaluation interne

L'adéquation du projet personnalisé mis en place avec les résidents et de la pertinence des réponses apportées fait l'objet d'une évaluation régulière, en particulier lors de chaque renouvellement de prise en charge.

Certains des critères d'évaluation :

- Peuvent être objectivables : nombre de retours à l'emploi, de relogements...accès aux droits
- D'autres sont qualitatifs : qualité de l'accueil, satisfaction des résidents (pouvoir exprimer sa satisfaction ou son insatisfaction fait partie de la mobilisation souhaitée), qu'ils perçoivent sur le service, sur les aides apportées...

Cette évaluation permanente est un outil de valorisation du service et non de contrôle ou de stricte quantification.

Il ne s'agit pas d'évaluer des personnes, mais bien des écarts, des mouvements, des changements ou plus précisément des performances, des productions d'un acteur.

Cette évaluation peut prendre différentes formes en fonction des critères retenus comme pertinents :

- Identification de la cause de l'admission et appréciation du service rendu : accès au soin, au logement, recouvrement des droits, protection de l'enfant...

- Impressions du résident sur sa situation avant, pendant, après le séjour ;
- Prise de conscience des causes du séjour ; projets ; compréhension de la situation sociale et économique ;
- Compréhension et réappropriation de sa situation personnelle ; reprise de confiance en soi...
- Satisfaction vis-à-vis de l'hébergement, de l'ambiance ; propositions sur d'éventuels changements à apporter au service...
- Adaptation aux règles de vie collective ; respect des rythmes de vie, participation,..
- Prise en compte de l'information sur les différentes aides possibles : juridique, accès au droit ; amélioration de la situation administrative
- Diminution du sentiment de solitude, et de l'isolement effectif;
- Contacts avec les autres partenaires ;
- Besoin de soutien lors des situations de crise ;

L'évaluation interne des pratiques suppose la mise en place d'un dispositif d'évaluation et l'élaboration d'outils permettant de mesurer la qualité des prestations rendues aux personnes accueillies : une réflexion globale au niveau de l'association Emmaüs est actuellement en cours en vue de la mettre en place .

## **ANNEXES**

---

### **Annexe 1 : Les Documents Contractuels**

- Le règlement de fonctionnement
- Le livret d'accueil
- Le document individuel de prise en charge

### **Annexe 2 : Exemples de supports d'évaluation**

### **Annexe 3 : exemples de supports d'évaluation**