



## **Association EMMAÛS**

**Siège Social : 32 rue des Bourdonnais 75001 Paris**

**Tél : 01.44.82.77.20/ Fax : 01.40.28.04.26**

**Site : [www.emmaus.asso.fr](http://www.emmaus.asso.fr)**

**Association régie par la loi de 1901**

**JO du 17 Mars 1954**

**Adhérente à Emmaüs France**

## **Association EMMAÛS Centre d'hébergement "Pyrénées 2"**

**260 rue des Pyrénées**

**75020 PARIS**

**Tél Fax: 01 40 33 29 43:**

**E-mail : [chu-pyrenees2@emmaus.asso.fr](mailto:chu-pyrenees2@emmaus.asso.fr)**

**PROJET D'ETABLISSEMENT**

## SOMMAIRE

<b>I.</b>	<b>L'ASSOCIATION EMMAÛS</b>	<b>3</b>
<b>A.</b>	<b>Le sens de son action</b>	<b>3</b>
<b>B.</b>	<b>L'organisation de l'association</b>	<b>4</b>
<b>C.</b>	<b>Une nouvelle organisation par territoire</b>	<b>5</b>
<b>II.</b>	<b>Le Centre d'Hébergement d'Urgence de Stabilisation PYRENEES II</b>	<b>6</b>
<b>A.</b>	<b>Présentation</b>	<b>6</b>
1.	Capacité d'accueil :	6
2.	Public :	6
3.	Prestations :	6
4.	Moyens :	7
5.	Les réunions :	7
6.	Horaires d'ouverture :	7
7.	Sa localisation :	7
<b>III.</b>	<b>FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT</b>	<b>8</b>
<b>A.</b>	<b>Projet d'établissement : présentation globale</b>	<b>8</b>
1.	La spécificité du Centre d'Hébergement d'Urgence de Stabilisation PYRENEES II	9
2.	Les actions transversales	12
<b>B.</b>	<b>Fonctionnement de l'activité</b>	<b>12</b>
1.	Les moyens matériels	13
2.	Les moyens humains –Voir tableau des effectifs : chapitre VI-	13
	<b>Mise en œuvre du projet de fonctionnement</b>	<b>17</b>
1.	Prestations d'hébergement « humanitaire et d'orientation »	17
<b>IV.</b>	<b>GARANTIR UNE OFFRE DE QUALITE</b>	<b>26</b>

## I. L'ASSOCIATION EMMAÛS

L'Association Emmaüs est une association régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901, créée en 1954 (Journal officiel du 17 mars 1954). Son action s'enracine dans l'origine, les valeurs et le nom même d'Emmaüs. Le nom d'Emmaüs est celui d'une localité de Palestine, citée dans l'Évangile de saint Luc (chap. 17), où des désespérés retrouvèrent l'espérance. La mission du mouvement Emmaüs a été résumée de façon laconique par l'abbé Pierre, fondateur de l'association et du mouvement Emmaüs : "Servir Premier le plus Souffrant".

Par la formule "*De la rue à la vie*", l'Association Emmaüs signifie que sa mission spécifique est de permettre aux personnes qu'elle accueille ou auxquelles elle va à la rencontre, de se réinscrire dans la vie sociale, de passer de la dépendance sociale à l'autonomie, d'être accompagnées globalement, mais pas totalement, pour qu'elles ré-expriment un sens à leur vie.

Ses orientations fondamentales sont contenues dans le projet associatif intitulé « *Les personnes accueillies au cœur du projet de l'Association Emmaüs* » qui a été adopté par l'assemblée générale des adhérents du 20 mai 2003 après de nombreux débats et rencontres réunissant tous les acteurs de l'Association : accueillis, adhérents, bénévoles, compagnons, salariés. Ce projet, ses valeurs affichées, ses principes fondamentaux et ses modalités de fonctionnement sont le ciment de ses actions et de ses activités : réponse aux besoins élémentaires, accompagnements des personnes vers l'autonomie et l'insertion, cohérence et complémentarité des activités et des objectifs.

L'association s'est appuyée également sur le travail de clarification et d'adaptation de ses structures effectué au cours des années précédentes pour tenir compte du développement qu'elle a connu : structuration en départements, refonte de l'organigramme, sécurisation des informations et des procédures, définition formelle des responsabilités et délégation de chacun des niveaux d'encadrement, mise en place d'entretiens annuels personnalisés, formation et professionnalisation des acteurs, notamment des personnels d'encadrement, etc.

Elle a aussi pris en compte et mis en œuvre les évolutions législatives, réglementaires ou conventionnelles : notamment les décrets d'application de la loi du 2 janvier 2002 sur la participation des accueillis et hébergés, la fin de la mise en place de l'aménagement et de la réduction du temps de travail, la réforme de la convention collective nationale (CCN51)...

### A. Le sens de son action

Les personnes accueillies ou hébergées dans ses centres, leur présence et leur réalité, sont la raison d'être de l'Association Emmaüs. C'est à partir d'elles que sont élaborés et construits dispositifs et méthodes d'action. Cette orientation fondamentale éclaire les décisions prises au cours de l'année en réponse aux besoins des populations sans abri.

Les activités de l'association sont inspirées de cette priorité à partir des trois missions qu'elle s'est donnée :

- la réponse à des besoins individuels et primaires : l'accueil, l'écoute, l'orientation, l'hébergement, la nourriture, la mise en mouvement des publics...
- l'accompagnement sur la voie de l'insertion, en travaillant sur les notions de temps, d'espace et d'identité à acquérir ou ré-acquérir, par une action quotidienne et par des activités "transversales", souvent collectives, liées à des groupes de projet : la santé, l'alphabétisation ou la lutte contre l'illettrisme, l'accès aux droits, la recherche d'emploi, l'accès au logement...
- le militantisme : l'Association Emmaüs n'est pas un simple prestataire du service public. Elle se veut également militante. Elle affirme publiquement ses exigences afin que les personnes hébergées soient accueillies dignement et puissent cheminer vers l'insertion et que les pouvoirs publics adaptent leurs interventions aux réalités nouvelles : mise aux normes des centres

d'hébergement, autorisation de travail pour les personnes en demande d'asile, statut des compagnons, amélioration des aides existantes, etc.

Traduisant ces missions dans le contexte social, économique et politique actuel, elle centre son action sur trois axes prioritaires :

- l'association se veut « le dernier filet de protection » pour ceux qui n'auront pas trouvé de solution autre pour assurer leur survie ;
- l'association organise ses actions dans un dispositif cohérent. Parce que les populations accueillies sont diverses, les demandes différentes, les parcours des personnes de la rue à l'insertion ni réguliers ou linéaires mais propres et individualisés, qui tiennent autant à l'histoire personnelle de chacun qu'au moment de la rencontre, l'Association Emmaüs a élaboré au fil des années toute une palette de services, de fonctions, de sites. Chaque activité répond à un besoin ou à un public particuliers, tout en étant articulée, dépendante et complémentaire avec les autres activités et services. Chacune d'elle s'insère dans un dispositif global, possède et exprime une signification par rapport à l'ensemble des objectifs de l'association.
- l'association cherche et met en oeuvre, souvent par l'innovation, les réponses les plus adaptées aux situations nouvelles ou futures.

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. Elle doit porter sur tous les aspects de la personne et toutes ses activités, dans sa problématique d'ensemble, dans son propre parcours de vie. Pour autant, la globalité n'est pas la totalité de la personne. 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'assistantat, 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, leur rythme 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.

## **B. L'organisation de l'association**

Pour accomplir sa mission et assumer toutes ses activités, l'association a besoin d'une organisation structurée, compétente et professionnalisée. L'association vit par les soutiens que lui apportent des hommes et des femmes motivés et engagés, mais l'importance et le nombre de services rendus et des centres d'activité, le nombre des salariés, des bénévoles et des compagnons, les sommes gérées nécessitent un fonctionnement strict et rationnel. Le militantisme, l'enthousiasme et la générosité tout comme l'activité associative, institutionnelle et militante ne sont pas contradictoires avec la clarté du projet, de la stratégie, des responsabilités, des procédures et des structures.

Le professionnalisme des acteurs de l'association est une condition de leur intervention dans tous les secteurs de la vie de l'association ; en matière de gestion, la transparence et la sécurisation des mouvements et des décisions, notamment par le contrôle interne, est un objectif permanent.

Ces formes de l'action sociale conduite par l'Association Emmaüs se retrouvent à divers niveaux dans les cinq pôles de regroupement opérationnel des services de l'association, qui font d'ailleurs

l'objet d'une codification particulière sur le troisième axe de la comptabilité analytique de l'association :

- les activités de jour
- les activités d'urgence sociale et d'hébergement d'urgence
- les activités d'hébergement d'insertion
- les autres actions
- le fonctionnement général des services et de l'association

Pour le fonctionnement quotidien et les délégations aux responsables des services, ces secteurs d'activités sont organisés en départements d'action.

### **C. Une nouvelle organisation par territoire**

Pour une plus grande efficacité dans la conduite de sa mission auprès des personnes en situation d'exclusion sociale et professionnelle qu'elle accueille, héberge et accompagne dans ses différentes structures, l'Association Emmaüs a depuis juin 2008 mis en œuvre une nouvelle organisation de son fonctionnement.

En effet, les activités sont désormais organisées par territoire, pour répondre au mieux aux besoins des publics accueillis. Pour cela, l'association a dû notamment :

- prendre en compte l'augmentation globale des charges de travail qui incombe aux équipes salariées,
- intégrer les évolutions actuelles (transformation du dispositif d'accueil et d'hébergement : passage de centres d'urgence à des centres de stabilisation depuis la mise en œuvre de la Loi Droit au logement opposable (DALO)).

La réalité du centre sera également une concrétisation du concept « De la rue à la vie » et une réponse supplémentaire aux parcours résidentiels de personnes accueillies dans ses différentes structures.

L'association vit par les soutiens que lui apportent des hommes et des femmes motivés et engagés dans son action auprès des exclus.

L'action militante n'est pas contradictoire avec le professionnalisme des acteurs salariés de l'association. En effet, le professionnalisme est une condition de réussite des interventions des acteurs dans tous les secteurs de la vie de l'association.

Les différentes actions conduites par l'Association Emmaüs se retrouvent ou se retrouveront à terme dans l'ensemble des territoires d'activité mis en place depuis juin 2008. Ceux-ci sont respectivement dirigés par un Directeur de territoire.

## II. Le Centre d'Hébergement d'Urgence de Stabilisation PYRENEES II

Le CHU Pyrénées 2 est situé au 260, rue des Pyrénées, au cœur du 20ème arrondissement parisien. Ce quartier cosmopolite offre bien des avantages pour les personnes accueillies dans le centre ainsi que pour l'équipe éducative. En effet, sa situation offre tous les avantages en termes de commodités de transports ainsi qu'une bonne présence culturelle dans le quartier. Les relations avec le voisinage sont très cordiales, notamment avec les commerçants de proximité avec qui s'est instauré au fil des années un climat de confiance réciproque.

De plus, l'équipe de compagnons du centre entretient d'excellents rapports avec le proche voisinage, n'hésitant pas à rendre de menus services lorsqu'on fait appel à eux.

### A. Présentation

Le CHU Pyrénées 2, ancienne résidence du groupe La Poste d'une superficie de 1300 m<sup>2</sup> bâtie sur sept étages, a ouvert ses portes en Juin 2007.

Le rez-de-chaussée

Le 1<sup>er</sup> étage abrite le bureau d'accueil des auxiliaires socio-éducatifs, le bureau du responsable, et des travailleurs sociaux ainsi qu'une salle d'animation. S'y trouvent également deux WC et un ascenseur.

Chaque étage comporte deux WC et deux salles de douche.

#### 1. Capacité d'accueil :

\* La capacité d'accueil est de 50 lits en chambre individuelle

#### 2. Public :

Toute personne ne disposant pas, à un instant donné, d'un toit.

\* **Le public concerné :**

- 40 Hommes et 10 femmes

\* **Orientation du public:**

- Hôtels sociaux
- CHRS
- Pension de famille
- Maison relais
- Logement

#### 3. Prestations :

L'hébergement d'urgence offre les prestations suivantes :

\* **Quel que soit le protocole saisonnier :**

- Mise à l'abri sécurisé, accueil, hébergement
- Repas : petits déjeuners, déjeuners, dîners
- Hygiène : corporelle et vestimentaire
- Ecoute
- Premier diagnostic sanitaire et social
- Si possible orientation de la personne afin d'éviter des parcours itératifs

dans ce type d'hébergement et de ne répondre que ponctuellement à un besoin de mise à l'abri.

#### **4. Moyens :**

Le centre dispose d'un personnel, qualifié et permanent, travaillant en réseau avec les autres partenaires du département afin d'établir d'une part conditions optimales en matière d'accueil et, d'hébergement et d'autre part d'assurer une continuité des prises en charge de la personne dans un autre type d'hébergement plus pérenne.

- *L'équipe est constituée de :*

- \* 1 éducateur chef
- \* 2.5 travailleurs sociaux
- \* 5 auxiliaires socio-éducatifs
- \* 3 compagnons
- \* et une équipe de bénévole (au nombre fluctuant)
- \* 1 technicien de surface

#### **5. Les réunions :**

L'équipe est amenée à participer à des réunions diverses

\* *Internes :*

- Institutionnelles hebdomadaires et mensuelles

\* *Externes diverses :*

- Avec des partenaires associatifs ou de droit commun

#### **6. Horaires d'ouverture :**

Le centre d'hébergement « PYRENEES 2 » est ouvert au public 7 jours sur 7 et 24h sur 24h.

#### **7. Sa localisation :**

Sa situation géographique permet aux hébergés de bénéficier d'un accueil de nuit à quelques minutes du métro, station "Gambetta ou Jourdain ».

### III. FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

#### A. Projet d'établissement : présentation globale

##### Les missions ; les objectifs ; les activités

###### ⇒ Les missions :

- **Répondre à une nécessité de mise à l'abri immédiate** d'un public en difficulté sociale et en rupture d'hébergement.
- **Proposer un hébergement** : Dans la prévention et la lutte contre l'exclusion, la solution d'hébergement proposée par le centre « Pyrénées II » au public peut se concevoir :  
\*en termes « d'hébergement de stabilisation » : stabilisation de l'errance.

<b>Hébergement- Accueil- Ecoute- Animation- Evaluation- Orientation</b>
---

###### ⇒ Les objectifs

- Créer du lien social
- Répondre dans l'urgence aux besoins élémentaires
- Soutenir l'hébergé dans son parcours
- Promouvoir l'autonomie
- Orienter

###### ⇒ Les activités

- **Prestations matérielles annexées à l'hébergement**
  - Mise à l'abri immédiate et sécurisée
  - Prestations alimentaires
  - Hygiènes corporelle et vestimentaire
  - Vestiaires d'appoint
  - Consignes temporaires

L'équipe aide l'hébergé seul à retisser des liens sociaux à travers sa participation à la vie du lieu d'hébergement et l'encourage à s'inscrire dans une démarche de dynamisation / responsabilisation

- **Accompagnement social au cours de l'hébergement**
  - Ecoute
  - Informations
  - Entretien individualisé
  - Evaluation de la situation
  - Sollicitation à la mobilisation
  - Participation aux groupes d'expression
  - Reconstruction administrative
  - Animations culturelles et sportives
  - Début de projet
  - Préparation de la sortie
  - Orientation

Dans le respect des valeurs et des actions de l'Association Emmaüs, les différentes activités proposées tant d'ordre humanitaire que social, ont pour objectifs de soutenir l'hébergé dans son parcours et de favoriser son implication dans l'initiation, la réalisation et/ou l'accomplissement de ses démarches.

## 1. La spécificité du Centre d'Hébergement d'Urgence de Stabilisation PYRENEES II

Le centre Pyrénées 2 est une structure qui se différencie d'un centre d'hébergement « classique » dans la mesure où les personnes admises s'inscrivent dans une démarche d'insertion avancée.

A savoir qu'il existe une population qui travaille et/ou a une relation avec l'emploi de manière directe ou indirecte (mission intérim, CDD, travailleur pauvre...).

Le public accueilli est composé de personne en voie d'insertion ou pourvue d'un emploi mais, qui du fait de leur situation économique, ne peut accéder immédiatement à une résidence hôtelière ou à un logement.

Etant dans une démarche d'insertion professionnelle elles s'acquittent d'une participation financière de 10%. Ceci dans un but symbolique et pédagogique ainsi qu'une participation à l'effort collectif. La participation financière est reversée dans le budget de la structure.

Les personnes accueillies bénéficient de droits : à savoir se loger, se nourrir et avoir un accompagnement approprié et adapté à leur situation sociale pour cela, le centre met à leurs disposition des travailleurs sociaux, des auxiliaires socio-éducatifs et des compagnons.

Les personnes hébergées sont membres à part entière du centre et peuvent participer au conseil de vie sociale de la structure.

Mise en place d'un conseil de vie sociale mensuel (hébergement, accompagnement social, ainsi que des devoirs et doivent respecter le règlement de fonctionnement du centre se référer au règlement intérieur de la structure).

### ▪ *Critères d'admission dans le centre d'hébergement :*

Personne seule  
Majeure  
En insertion professionnelle

### ▪ *Modalités d'admission dans le centre d'hébergement :*

### **Il existe deux modalités :**

1 Candidature spontanée formulé de manière individuelle  
2 Candidature proposée par une institution, d'autres services de l'association Emmaüs ou des partenaires.

La candidature spontanée sera reçue par un salarié de l'équipe qui remplira une fiche de demande d'admission et prépare une note synthétique et les classe dans les demandes d'admissions. Le cas échéant si il y a une urgence la demande sera remise au chef de service de la structure.

La demande d'admission envoyé par un tiers à savoir : PSA, autre CHU, ESI...

### **Procédure d'admission :**

Suite à une place disponible, une commission se réunira, les membres de cette commission sont composés d'un auxiliaire socio éducatif, des travailleurs sociaux et du chef de service. Les indicateurs d'admission hiérarchisent et classifient l'urgence de la manière suivante :

- ✚ Les primo arrivant à la rue auront la priorité de l'admission.
- ✚ Les personnes ayant une maladie chronique fragilisante non compatible avec un mode de vie à la rue.
- ✚ Les travailleurs handicapés.

**Modalité de décision :** selon les critères d'admission et selon l'appréciation par les TS, les ASE et le chef de service, une décision autant que possible collégiale sera prise. Le chef de service validera ou non la décision de la commission d'admission. Chaque commission d'admission sera assujettie à un compte rendu du débat avec un relevé de décisions signé par les présents.

Le chef de service veillera à l'harmonie et la cohésion entre l'ensemble des hébergés :

- ✚ Par exemple, si à un instant « T » il y a 20% de personnes ayant une consommation abusive d'alcool avec des crises de violence aigue, nous refuserons l'admission d'une typologie similaire pour l'équilibre de la structure.
- ✚ Nous faisons attention à l'hétérogénéité des publics par âge, culturelle, ethnique.

Chaque refus sera motivé et envoyé par un courrier à qui de droit. La liste d'attente sera de 15 jours ; toute demande de plus de 15 jours sera caduque. Les demandes seront réceptionnées par les travailleurs sociaux (mail, fax, courrier) dans un classeur qui est entreposé dans le bureau du chef de service.

### **Procédure d'accueil :**

La personne admise sera contactée par son travailleur social dans la semaine. Un rendez est fixé dans la semaine.

### **Le premier accueil :**

Un permanent ou un TS recevra la personne et remplira avec une fiche d'accueil, il lui remettra les documents (règlement, de fonctionnement etc...) qu'il signera avec le chef de service dans une période de 7 jours maximum puis lui fera visiter les lieux, la chambre attribuée. Un rendez vous sera pris avec un TS qui établira un bilan social.

Après une demande écrite déterminant l'admissibilité, une chambre individuelle est attribuée pour une période déterminée en fonction du projet d'insertion de l'hébergé. Le chef de service du centre pourra prolonger le séjour suivant les informations de l'équipe pédagogique et les propositions de sortie adaptée.

- ***Origine de la demande d'hébergement :***
  - réseau Emmaüs
  - assistantes sociales des mairies
  - Samu social
  - centres d'hébergement d'urgence
  - Secours Catholique
  - CASP
  - autres associations

### **Modalité de sortie :**

*Il existe trois modalités de sortie :*

- 1 La personne a un logement à son nom et/ou un retour dans la cellule famille.
- 2 Orienté vers un logement intermédiaire (résidence sociale, maison relais foyer logement...).
- 3 Exclusion.

### La procédure d'exclusion est la suivante :

Une commission de discipline se réunira afin de statuer sur l'exclusion de l'hébergé concerné. Cette commission est constituée du chef de service, d'un travailleur social, d'un auxiliaire socio-éducatif, d'un compagnon. Tout comme la procédure d'admission c'est le chef de service qui tranche en cas de désaccord.

#### *Les typologies d'exclusion :*

- ✚ Un acte de violence envers un salarié ou un hébergé de manière physique ou verbale.
- ✚ Tout manquement au règlement intérieur annexé ci joint.
- ✚ Suivant l'infraction au règlement, l'hébergé écope d'un avertissement écrit ou d'une exclusion temporaire ou définitive. Si la personne a déjà écopé d'un avertissement l'infraction suivante vaudra à une fin de prise en charge.
- ✚ Dans tous les cas l'équipe veillera que la personne puisse avoir la possibilité et la capacité de téléphoner au 115 et/ou d'avoir une liste des structures d'accueil.
- ✚ L'équipe fournira à l'exclu, si il le demande, toutes les pièces administratives de son dossier.
- ✚ L'exclusion de la structure peut être immédiate selon la gravité de l'infraction.

### Les « principaux » documents de l'intervention sociale :

#### *Auxiliaires Sociaux Educatifs :*

- ✚ Fiche de premier accueil : Renseignements administratifs primaires et état des lieux d'entrée de la chambre. (Les renseignements administratifs primaires permettent en cas d'urgence de communiquer aux pompiers le numéro de la couverture sociale, de prévenir le cas échéant la famille etc.)
- ✚ Fiche de sortie : état des lieux de sortie.

#### *Travailleurs sociaux :*

- ✚ Fiche de premier entretien (fiche d'évaluation)
- ✚ Fiche de notes sociales (fiche d'intervention et fiche de mission)
- ✚ Fiche de sortie et d'objectifs (Synthèse du parcours de l'hébergé avec les objectifs de sortie)

### L'échange des informations :

Un échange d'information se fait quotidiennement entre les membres de l'équipe (Compagnons, auxiliaires socio-éducatif, travailleurs sociaux, chef de service). De plus il y a trois cahiers d'information : un cahier d'information entre le jour et la nuit ; un cahier d'appel téléphonique ; un cahier technique.

Une réunion entre le chef de service et les travailleurs sociaux est réalisée chaque semaine afin de faire le point sur les suivis sociaux.

Une réunion avec l'ensemble de l'équipe se tient tous les quinze jours afin de faire un point sur l'ensemble des observations sur la vie collective et les difficultés rencontrés par chacun.

### La loi de janvier 2002 :

Un conseil de la vie sociale se déroule une fois par mois. Des élections de délégués des résidents sont organisés.

## 2. Les actions transversales

Depuis de nombreuses années, des groupes de travail « transversaux », ou inter-services, ont été mis en place au sein de l'association. Ils sont essentiels pour la cohérence, la coordination et l'articulation de l'action des différents services de l'association.

**Ces actions sont impulsées au départ par l'équipe du centre au travers d'ateliers d'animation exécutés dans la structure. Ceci afin d'entreprendre un début de projet suivant le thème avec les hébergés. Ceci afin de les orienter vers les acteurs des missions transversales. Les animateurs de ces missions peuvent également intervenir dans le centre afin d'animer des ateliers auprès de nos hébergés. Ceci afin d'aider la personne à exprimer ou désirer un projet.**

Ainsi l'association connaît aujourd'hui :

\* **des plates-formes** (logement, emploi, illettrisme, santé physique et psychique). Les plates-formes sont des groupes de travail permanents rattachés à la direction de l'association. Elles sont composées de représentants des services, voire de personnalités extérieures et rendent des avis qui doivent être validés par la direction ou le conseil d'administration.

\* **des commissions** (admission dans les hôtels sociaux, les résidences sociales, les maisons relais, les chambres du SARAH). Ces groupes de travail permanents auprès de la direction de l'association sont composés de représentants des services et réglementairement le cas échéant de personnalités ou groupes extérieurs. Elles rendent des décisions mises en œuvre par les services.

\* **des groupes de projet** (mise en place d'un observatoire, mise en œuvre de la loi du 2 janvier 2002, préparation de l'entretien annuel individualisé, etc.) Ces groupes de travail temporaires ou occasionnels auprès de la direction de l'association sont composés de représentants des services, d'administrateurs, voire de personnalités extérieures. Ils rendent des avis sur des projets, en amont de la réalisation de ceux-ci, avis qui doivent être validés suivant les cas par la direction ou le conseil d'administration.

\* **des commissions du conseil d'administration.** Ces groupes de travail permanents ou temporaires sont missionnés par le conseil d'administration. Présidés et animés par un administrateur et composés d'administrateurs, de représentants des services (salariés, bénévoles, et éventuellement compagnes, compagnons et personnes accueillies) voire de personnalités extérieures, ils rendent des avis qui doivent être validés par le conseil d'administration. Pour mémoire, le conseil d'administration a auprès de lui 4 commissions permanentes (une Commission financière, une Commission Solidarité internationale, une commission logement et un Comité de pilotage de la Communauté de services) et 3 commissions temporaires (une Commission communication et promotion de l'action, une Commission Statuts et une Commission Métiers du social).

\* **La « Plate-forme Santé Communautaire »** de l'Association Emmaüs est un service transversal de l'association qui poursuit son action selon deux axes : les consultations médicales et l'accompagnement santé communautaire.

Le programme de santé communautaire vise l'entraînement des personnes à prendre le pouvoir sur elles-mêmes et leur santé par l'information et la participation (groupes de parole avec intervenants extérieurs), par l'accompagnement et la médiation par les relais-santé (eux-mêmes accueillis de l'association), par l'acquisition de savoirs (la connaissance du réseau sanitaire et social) et de savoir-faire (les gestes élémentaires de soins et d'hygiène) et les formations, le travail en réseau, les conventions avec le réseau sanitaire et social, et l'évaluation-action continue.

### **B. Fonctionnement de l'activité**

## 1. Les moyens matériels

### Les locaux

#### ⇒ **Etude de l'implantation géographique:**

Préalablement à son ouverture, le local a fait l'objet d'une réfection sommaire, dont l'objectif premier fut « une mise au propre » du bâtiment.

De par sa localisation géographique, le centre est situé à proximité:

- Des transports en commun (Bus ; métro RER)
- Des accueils de jour « la Boutique Solidarité, Agora, Bichat »
- L'hôpital Thenon
- Et un ensemble de partenaires du 20ème arrondissement

#### ⇒ **Etude de l'implantation technique :**

Avant d'être proposé par le Groupe La Poste, le centre était une résidence pour les employés de La Poste. Il est bâti sur 7 étages répartis comme suit :

- 50 chambres avec lavabos.
- Au 1er étage sont situés les locaux d'accueil, d'une salle d'attente et une salle commune d'animation avec un espace bibliothèque et un cyber espace.
- Du 2<sup>ème</sup> étage au 6<sup>ème</sup> étage : 1 bloc sanitaire (2 douches et 2 WC) et des locaux de stockage.
- D'une salle de restauration avec e au 7<sup>ème</sup> étage.

## 2. Les moyens humains –Voir tableau des effectifs : chapitre VI-

Dans le cadre de la gestion prévisionnelle des ressources humaines, l'Association a mis en place des entretiens annuels personnalisés de façon à garantir à l'ensemble des personnes une visibilité de leur parcours professionnel et optimiser leurs potentialités.

De plus, compte tenu de la difficulté à trouver du personnel immédiatement formé, un effort important, au-delà du PAUF, est effectué par l'Association Emmaüs en matière de formation de manière à favoriser la promotion et la mobilité interne de ses personnels.

Enfin, une formation spécifique intégrée dans une action prioritaire régionale, par notre OPCA -UNIFAF- est proposée aux permanents de nuit. Cette formation s'est mise en place suite à une interpellation de l'Association auprès d'UNIFAF qui a réalisé une enquête dans les diverses associations franciliennes intervenant dans la lutte contre l'exclusion.

### Le directeur de territoire :

Le poste du Directeur de Territoire est rattaché au Délégué Générale de l'Association.

- Il conduit et coordonne les missions visant à mettre en oeuvre le projet Associatif sur le Territoire.  
- Il pilote les actions diversifiées sur le territoire, s'assure en permanence de leur adaptation aux besoins.

- Il a la responsabilité du management des équipes d'encadrement des centres et assure la gestion et l'administration générale du territoire.

- Il contribue à la vie associative et est porteur du sens de l'association, assure la représentation de l'association auprès des institutions et à la responsabilité de la conduite des relations avec les partenaires locaux.

- Il mène des missions de "support d'expertise", transversales à l'ensemble de l'association (ex: expertise métier)

### **Le chef de service**

⇒ Le chef de service assure en lien avec le directeur de territoire « Paris Est » une fonction d'encadrement. Il est garant de la mise en œuvre du projet associatif au travers des actions qu'il organise et coordonne. Il réalise l'accompagnement par l'hébergement des personnes orientées.

#### ▪ **L'encadrement**

- ↗ Organisation et coordination des activités
- ↗ Gestion de l'équipe
- ↗ Animation des réunions institutionnelles mensuelles
- ↗ Statistiques; résumés d'intervention ; et rapports de gestion
- ↗ Présence aux réunions internes et externes
- ↗ Relations partenariales

### **Les travailleurs sociaux :**

#### ▪ **L'accompagnement social**

- ↗ Accueil
- ↗ Ecoute
- ↗ Animation du lieu : activités collectives
- ↗ Entretiens individualisés d'accueil ou d'accompagnement
- ↗ Soutien et accompagnement du public dans les démarches
- ↗ Le vendredi (administratif et visite partenaires « internes et externes »)
- ↗ La possibilité est donnée aux travailleurs sociaux de se rendre aux réunions de travail organisé par l'association.
- ↗ L'orientation du public.

### **Les auxiliaires socio-éducatifs**

⇒ Les auxiliaires socio-éducatifs se situent par leurs fonctions d'accueil, d'écoute et d'hébergement au cœur des actions centrées sur le public. En entière collaboration avec les autres membres de l'équipe et en sollicitant la participation des personnes accueillies, ils animent le centre avec pour objectif d'en faire un véritable lieu de vie et de ressources.

#### ▪ **L'accueil**

- ↗ Pré accueil
- ↗ Accueil tout au long de la nuit
- ↗ Entretien d'accueil ; remplissage des fiches d'accueil individuelles ; présentation du contrat d'hébergement et du règlement intérieur, présentation du lieu et des services
- ↗ Ecoute
- ↗ Dimension hôtelière :aménagement de l'espace d'accueil ; décoration et animation des lieux de vie, distribution des repas après 21H00, affichage, distribution des draps et des produits d'hygiène, gestion des lessives ; mode de circulation, respect de l'intimité des personnes accueillies ; conditions

optimales de coucher, de repos et de sommeil ; permanence téléphonique nocturne ; réveil anticipé ou non des hébergés ; préparation et la distribution des petits déjeuners ; supervision des sorties quotidiennes et départs des hébergés.

▪ **La participation à la réalisation du projet d'établissement**

- ↻ Participation au projet d'établissement dans le cadre du projet de l'association
- ↻ Participation à la vie d'équipe et aux réunions
- ↻ Participation à certaines activités déléguées par le responsable (logistique)
- ↻ Mise en œuvre de la loi du 2 janvier 2002

▪ **La prise en charge de la vie quotidienne**

- ↻ Prise en charge de la vie quotidienne en fonction des besoins du public
- ↻ Gestion du petit vestiaire d'appoint
- ↻ Anticipation, identification et gestion des situations de crise génératrices d'agressivité
- ↻ Conditions de sécurité et règles d'hygiène au quotidien

▪ **La transmission des informations**

- ↻ Rédaction des messages, des informations, des comptes-rendus dans le cahier de liaison : un cahier de liaison spécifique entre ASE et TS en vue d'assurer la continuité des informations entre la nuit et le jour
- ↻ Transmission de certains travaux assistés sur ordinateur : cahier logistique (signalements des travaux à effectuer,.....)
- ↻ Relations téléphoniques cahiers d'appel téléphonique avec des colonnes d'émergence pour la traçabilité du traitement des appels
- ↻ Tableau de bord quotidien faisant état de la présence effective des personnes hébergées dans le centre
- ↻ Cahier de rendez vous hebdomadaire des travailleurs sociaux à la disposition des ASE en soirée
- ↻ Mise en place de réunions hebdomadaires entre travailleurs sociaux et chef de service.

**Les compagnons**

- ⇒ Leurs missions renvoient en premier lieu à la réalisation des conditions optimales d'accueil dans le centre. Pour ce faire, ils assurent le premier accueil ; le service des dîners, l'entretien des locaux et diverses prestations selon les nécessités du service.

Les compagnons du fait de leur proximité avec le public accueillis les compagnons assurent le service et compagnonnage des hébergés dans leur besoin premier : le service du dîner, la remise des produits d'hygiène etc.... Il est un lien privilégié avec les autres membres de l'équipe afin de mieux comprendre les problématiques des personnes accueillies.

▪ **La mise en place des conditions optimales d'accueil du public**

- ↻ Supervision des entrées et des départs, pré-accueil (Accueil à la porte...)
- ↻ Ecoute
- ↻ Distribution et animations des repas avant 21H00
- ↻ Présences auprès des personnes admises au centre
- ↻ L'entretien des locaux
- ↻ Accueil téléphonique : 9h00-16h00

- **La participation à la réalisation du projet d'établissement**

- ↳ Participation au projet d'établissement dans le cadre du projet de l'association
- ↳ Participation à la vie d'équipe et aux réunions mensuelles

### **Les bénévoles**

- ⇒ Chaque bénévole investit un champ d'intervention qui lui semble le plus en adéquation avec le respect de ses désirs, de ses motivations et de ses compétences. Les animations sont proposées aux accueillis selon les disponibilités de l'équipe et les possibilités matérielles. L'intervention des bénévoles se fait toujours sous la responsabilité des salariés, notamment du responsable de centre, qui ont seuls la responsabilité de la bonne marche de l'établissement et des activités.

## Mise en œuvre du projet de fonctionnement

### 1. Prestations d'hébergement « humanitaire et d'orientation »

#### Les prestations d'accueil :

##### ⇒ Objectifs :

- **Accueillir le public orienté :**
  - Assurer un accueil
  - Individualisé
  - Non ségrégatif
  - Chaleureux
  - Convivial
  - Valorisant
  - Sécurisant
- **Mettre en place toutes les conditions afin que la personne puisse se sentir accueillie** et respectée telle qu'elle est dans la reconnaissance de sa dignité.
- **Contribuer à la mise en place d'un processus relationnel** qui perdurera tout au long de l'hébergement, et dont les activités en seront le moyen; le support et le vecteur.
- **Créer du lien social**

##### ⇒ Prestations :

- L'accueillant adopte des attitudes chaleureuses, positives, d'acceptation, de disponibilité, de bienveillance, qui incarnent à elles seules des conditions indispensables à l'accueil à la rencontre et à la création d'une relation.
- Suite aux premiers instants, l'accueillant amène l'accueilli à se poser
- L'accueillant fournit quelques renseignements nécessaires à l'accueilli, afin que ce dernier puisse se situer dans un cadre aux repères d'espace et de temps établis.
- L'équipe propose dans le cadre des animations aux hébergés des activités telles que : sorties extérieures exemple : journée à la mer, théâtre, cinéma, galeries,
- Les TS peuvent organiser des ateliers : administratif, santé, groupe de parole...

##### ⇒ Moyens et modalités

Accueil	24H/24H
Equipe	Auxiliaires socio-éducatifs et travailleur social
Public	Hommes et femmes isolés

Les prestations d'hébergement de stabilisation sont complémentaires et/ou alternatives des prestations d'orientation et des prestations d'accompagnement à la vie autonome.

##### ⇒ Objectifs :

- ↪ Soutenir l'hébergé par un hébergement adaptée à l'état d'avancement de ses démarches et de son projet
- ↪ Favoriser des démarches participatives (participations financières...)
- ↪ Amener l'hébergé à devenir acteur de son parcours vers l'autonomie
- ↪ Inscrire cet accompagnement par l'hébergement au sein d'un travail partenarial.

## ⇒ Prestations :

↪ Diagnostics et évaluation de la situation portant sur les points suivants :

- La situation de l'hébergé placé dans son histoire et dans son environnement social
- La domiciliation
- Le suivi social
- La santé
- La couverture sociale
- Les ressources
- L'emploi
- Le projet
- Les demandes...

↪ Orientation vers des partenaires mettant en œuvre les prestations assurant l'accès aux droits fondamentaux et à la citoyenneté

↪ Valorisation de l'engagement de la personne dans ses démarches, et dans la réalisation de son projet

↪ Mise en place un cadre relationnel et d'actions visant à la reconstruction de soi (estime de soi).

↪ Proposition à l'hébergé d'un ensemble de prestations sociales et culturelles

↪ Implication de l'hébergé dans la recherche et la construction de réponses en matière d'hébergement, adaptées à l'état d'avancement de son projet

↪ Collaboration avec les référents identifiés susceptibles de continuer l'accompagnement au terme du séjour au centre

↪ Préparation à la sortie du centre, projection dans un autre « possible »

↪ Orientation vers les partenaires associatifs ou de droit commun assurant des prestations en matière d'hébergement, voire de logement.

## ⇒ Moyens et modalités

Accompagnement par l'hébergement	
Accueillant	Responsable et travailleur social
Moyens	Entretiens réguliers
Contexte	Travail en réseau

## Les entretiens d'accueil :

### ⇒ Objectifs :

- **Proposer à l'accueilli une solution d'hébergement**
- **Présenter à l'accueilli le cadre organisationnel, fonctionnel et éthique dans lequel son hébergement se déroulera**
- **Faciliter son séjour ou son passage au centre**
- **Constituer un dossier d'admission individuel**
- **Faire une première évaluation de la situation présentée par l'hébergé**
- **Contractualiser l'hébergement**

### ⇒ Prestations :

- **Chaque hébergé nouvellement admis au centre est reçu dans le cadre d'un entretien d'accueil.**
- **Au cours de cet entretien, à l'aide d'une plaquette intitulée «accueil et fonctionnement», l'accueillant présente à l'accueilli :**

↪ L'Association Emmaüs et ses principes fondamentaux, ses actions, ses acteurs, son organigramme, le fonctionnement général des services, le centre Pyrénées II et son fonctionnement particulier.

- **Pour constituer le dossier individuel d'admission, à cette plaquette s'adjoignent :**

- ↳ Le contrat d'hébergement : La co-signature de ce document contribue à donner un cadre signifiant à une relation résolument tournée vers le respect des droits et des devoirs de chacun. De plus, l'accueillant porte à la connaissance de l'accueilli les modalités de fonctionnement du centre, en précisant la finalité, la nature, les conditions d'accès et les limites de chacune des activités.

- ↳ La fiche individuelle : En remplissant cette fiche, l'accueillant collecte un certain nombre d'informations concernant la situation telle qu'elle peut transparaître au travers des paroles de l'accueilli. Cet entretien fournit souvent un cadre favorable à l'expression d'une souffrance et/ou d'une réalité difficile à supporter, à accepter. En s'appuyant sur ces éléments entendus et observés, l'accueillant effectue une première évaluation sociale de la situation, et de l'état d'avancement du projet de la personne. A partir de ces éléments, l'accueillant met en perspective avec l'accueilli l'accompagnement en matière d'hébergement susceptible d'être mis en place.

- ↳ Le projet d'établissement.

- **L'entretien d'accueil permet aux deux protagonistes de poser formellement les bases d'une relation d'aide** dont les valeurs, les modalités, les finalités et les limites ont fait l'objet d'une acceptation commune.

- **En continuité avec la phase précédente, l'élaboration d'un tel contexte partagé est propice à l'établissement et au déploiement d'un processus de création d'un lien de confiance.** Cependant, la confiance mutuelle ne saurait simplement reposer sur les énoncés officiels de la mission, du mandat, des objectifs, du contexte organisationnel des activités, des valeurs humanistes qu'elles véhiculent.

- **La confiance est fondamentalement attachée à l'effectivité d'une congruence dans le temps entre la parole donnée et le comportement qui la suit.** Par conséquent, ce lien de confiance se construit progressivement et se nourrit notamment des attitudes de respect, d'ouverture, d'intérêt au bien être de l'autre, d'équité, d'engagement dans l'action et des paroles... de l'accueillant à l'égard de l'accueilli.

⇒ **Moyens et modalités**

Entretiens d'accueil	8h00- 20h30	<b>20h30 – 8h00</b>
Equipe	Responsable et travailleur social	Permanent de nuit
Public	Personnes nouvellement admises au centre	

**L'écoute :**

Dans le processus relationnel initié dès l'accueil, l'écoute va revêtir une importance toute particulière en représentant une condition incontournable de l'échange et de la création de lien.

⇒ **Objectifs :**

- **Organiser et établir des espaces formels et informels d'écoute et de paroles.**
- **Démontrer des attitudes d'ouverture, de disponibilité, d'attention à l'égard de l'hébergé**
- **Encourager, stimuler l'hébergé au quotidien à s'exprimer, à dialoguer, à échanger avec l'équipe**

- **Aider l'hébergé à reprendre confiance**
- **Initier une rencontre « dynamisante »**
- **Assurer une écoute répondant aux critères suivants :**

- ↳ Emprunte de non jugement
- ↳ Active
- ↳ Compréhensive
- ↳ Empathique
- ↳ « Aidante » : tout particulièrement dans le cadre des entretiens d'accompagnement dont elle incarne un préalable incontournable.

- **Créer du lien pour donner du sens à la rencontre.**

⇒ **Prestations :**

- **Ces moments de réciprocité peuvent se déployer à chaque instant de l'hébergement**, laissant ainsi à l'accueilli, la possibilité de s'y engager dès qu'il en éprouve le désir.
- **Dans leur globalité, les différentes attitudes de l'accueillant envers l'accueilli, confèrent à ce dernier, la reconnaissance au travers de ses paroles**, de son existence dans l'originalité de son parcours de son identité singulière.
- **L'écoute, à laquelle peuvent être ajoutées l'observation et la distanciation**, relèvent d'un ensemble cohérent de savoirs être et savoirs faire indispensables à la mise en œuvre des différentes activités adressées à un public traversant des difficultés souvent cumulées et intriquées (sociales; psychologiques; médicales...).

⇒ **Moyens et modalités**

Ecoute	8h00 - 22h	20h30 - 8h00	
Activités Prestations	<b>Accueil Entretiens d'accueil Entretiens sociaux Groupes de paroles</b>	<b>Animations Repas</b>	<b>Entretien d'accueil Animations Débats T.V</b>
Equipe	<b>Responsable et travailleur social</b>	<b>Responsable, travailleur social Auxiliaire- socio- éducatifs Compagnons Bénévoles</b>	<b>Auxiliaire-socio- éducatifs</b>
Public	<b>L'ensemble du public</b>		

**Les prestations matérielles annexées à l'hébergement:**

- ❖ **Les prestations alimentaires : Les dîners - les petits déjeuners**

⇒ **Objectifs :**

- Assurer des prestations permettant aux hébergés de satisfaire des besoins d'ordre alimentaire
- Organiser et servir quotidiennement aux hébergés des dîners et des petits déjeuners
- Garantir aux hébergés une alimentation équilibrée tant quantitativement que qualitativement

- Instaurer des prestations incarnant des moments privilégiés d'échanges, de partages et de convivialité, inscrits dans une dynamique de suspension des préoccupations quotidiennes.

Poursuivre des objectifs pédagogiques dans la mise en œuvre de ces prestations :

- ↔ Réappropriation de gestes perdus au quotidien
- ↔ Création de lien
- ↔ Responsabilisation
- ↔ Démarches participatives
- ↔ Socialisation
- ↔ Prise de parole...

#### ⇒ Prestations :

- Les repas sont servis dans la salle commune. Ces moments sont autant d'occasion pour chacun d'entre eux de se confronter à une expérience de groupe quotidiennement renouvelée, avec tout ce que cela implique en termes de confrontations aux règles sociales et à autrui. Ainsi, chaque hébergé applique dans son interaction au groupe, et en retour dans une confrontation à lui-même, des règles relevant du vivre ensemble (la convivialité, la politesse, la confiance...), des règles vestimentaires (tenues vestimentaires non négligées...), et des règles inhérentes aux modalités de ces repas (horaires, nettoyage de la table, la vaisselle...).
- Ainsi chacune des personnes participe activement au bon déroulement de ces repas en mettant en œuvre des attitudes reflétant le respect, l'appropriation et l'intégration de ces règles sociales. Cette contribution individuelle est susceptible de faire l'objet d'une certaine reconnaissance par le groupe et donc par les membres de l'équipe qui y sont associés. Au travers de cette reconnaissance basée, non sur le jugement de « l'être » mais du « faire », chaque hébergé peut se sentir exister dans le regard de l'autre en tant que personne digne de confiance, responsable et autonome, et donc, peut rapatrier cette capitalisation valorisante dans le registre de son identité.

#### ⇒ Moyens et modalités

Repas	Déjeuner&Dîners	Petits déjeuners
Horaires	12H00-13H00 19h15 - 20h00	6h00 - 7h30
Equipe	Compagnons Permanents Bénévoles Responsable et travailleur social	Compagnons Permanents

#### ❖ Les prestations d'hygiène : L'hygiène corporelle et vestimentaire

#### ⇒ Objectifs :

- Proposer des prestations d'hygiène à l'ensemble du public accueilli.
- Faciliter l'accès du public aux prestations d'hygiène corporelle et vestimentaire.
- Fournir aux hébergés le nécessaire pour satisfaire leurs besoins en matière d'hygiène
- Poursuivre des objectifs pédagogiques individuels et collectifs

⇒ **Prestations :**

- Hygiène corporelle : Lors de l'admission, chaque hébergé peut bénéficier d'un « kit » hygiène comprenant le nécessaire suivant pour se laver :
  - ↵ 1 savon
  - ↵ 1 shampoing
  - ↵ 1 brosse à dent
  - ↵ 1 dentifrice
  - ↵ 1 rasoir
  - ↵ 1 dose de mousse à raser
  - ↵ 1 serviette.
  
- Petit vestiaire : Ce petit vestiaire d'appoint est constitué par un ensemble de vêtements provenant principalement de dons extérieurs, et des vestiaires EMMAÛS parisiens. Cette prestation a pour vocation d'apporter en urgence des réponses d'ordre vestimentaire, dans un objectif qui n'est pas celui de se subsister à un vestiaire, mais de garantir une certaine complémentarité avec les prestations citées ci-dessus. En cas de nécessité, l'hébergé peut être également orienté vers d'autres structures assurant ce service « vestiaire ».
  
- Par leur inscription dans un contexte d'hébergement au fonctionnement défini, ces prestations vont fournir à chaque hébergé la possibilité de satisfaire des besoins élémentaires et de s'engager dans des activités reposant sur le respect du corps, de l'image, et d'un ensemble de règles indispensables à la vie collective. Ainsi par leur fréquence quotidienne, ces activités axées sur l'hygiène, poursuivent en arrière plan l'objectif de réparer, de restaurer ces corps, ces images de soi, mis à mal par ces parcours de précarité et d'exclusion. Par la valorisation du groupe dont font l'objet ces activités d'hygiène, chaque hébergé s'inscrit dans un processus de réappropriation de son corps et de son image ; par lequel il (re)devient possible de (re)nouer une relation à l'autre, et en retour à soi-même.
  
- Consignes temporaires : les excédents de bagage peuvent être placés dans un local organisé à cet effet pendant l'hébergement afin d'éviter tout encombrement des chambres.

⇒ **Moyens et modalités**

<b>HYGIENE</b>	<b>Hygiène corporelle</b>	<b>Hygiène vestimentaire</b>
<b>Equipe</b>	<b>Distributions des kits au public assurées par les permanents et compagnons</b>	<b>Animations des prestations « lessive » réalisées par les permanents à partir de 17H00 selon le planning</b>
<b>Hommes isolés</b>	<b>DOUCHES LAVABOS W.C</b>  <b>Accès libre</b>	

**Les prestations ludiques et culturelles annexées à l'hébergement**

❖ **Les prestations d'accès à la vie sociale, à la culture et de la citoyenneté**

⇒ **L'accès au savoir, à la culture, aux loisirs et la participation de chacun à la vie sociale constituent des facteurs importants de reconstitution du lien social et donc de cohésion**

**sociale, où se joue une certaine reconstruction de soi.** C'est une des formes que prend la lutte contre l'exclusion comme le spécifie la loi du 29 Juillet 1998.

#### ⇒ Objectifs :

- ☞ **Favoriser l'autonomie de l'hébergé en l'aidant à mieux s'exprimer**, à se faire comprendre et à créer du lien social en l'amenant à participer à des activités collectives
- ☞ **Offrir l'occasion à l'hébergé de vivre des moments de détente et de plaisir** où il peut oublier pour un temps ses problèmes
- ☞ **Donner la possibilité de participer à des activités non stigmatisantes** comme par exemple : le fait d'assister à un spectacle met l'hébergé dans la même situation que les autres personnes
- ☞ **Mettre en discussion, éventuellement au sein d'un groupe, l'expérience qu'a vécue l'hébergé** pendant ces spectacles en lui laissant l'opportunité d'inscrire ses impressions sur un livre d'or prévu à cet effet.
- ☞ **Amener l'hébergé à être acteur de son développement** en faisant appel à ses capacités, ce qui permettra de consolider et de renforcer, les formes classiques de mesure d'insertion, que sont les actions d'accès à l'emploi, à la santé et au logement.

#### ⇒ Prestations :

La réalisation de ces objectifs passe par la mise en place d'activités en direction du public telles que :

- ☞ **Activités favorisant une meilleure maîtrise de la langue française** (dans la relation au quotidien, au cours des activités ludiques, pendant les séances de soutien aux devoirs quand il y a demandes de la part des familles...)
- ☞ **Activités favorisant une meilleure maîtrise de l'expression** ( prise de parole dans une interaction avec un accueillant ; prise de parole au sein d'un groupe engagé dans une activité ludique ; prise de parole dans un groupe d'expression...)
- ☞ **Actions favorisant l'accès à l'information** (Accès aux médias ; mise à disposition de journaux quotidiens, mise à disposition de l'outil informatique et accès internet...)
- ☞ **Actions favorisant l'accès aux œuvres culturelles** (mise en place d'une bibliothèque comprenant un ensemble varié d'ouvrages en accès libre ; organisations et orientations de sorties culturelles : théâtres ; musée ; concerts ; spectacles...)
- ☞ **Actions favorisant l'accès aux loisirs** (Sorties extérieures...)
- ☞ **Actions favorisant l'accès à la citoyenneté** (rencontre sur les thèmes de l'Europe, informations civiques...)

#### ⇒ Moyens :

- ☞ Un partenariat actif est nécessaire pour mettre en place ces activités : l'Association Culture du Cœur ; les collectivités locales...
- ☞ Des outils informatiques
- ☞ Du personnel encadrant salarié ou bénévole
- ☞ Le service Animation de l'Association

#### ⇒ Modalités d'intervention

- ☞ Selon un planning défini, et une présentation hebdomadaire des offres
- ☞ Individuelle ou en groupe
- ☞ Partenariale
- ☞ Interactive

## Les prestations d'évaluation et d'orientation

### ❖ Les entretiens sociaux

⇒ Ces entretiens, effectués par le responsable et le travailleur social, sont des espaces formalisés de paroles, d'écoute et d'actions au cours desquels l'hébergé peut expliciter sa trajectoire sociale et faire part de ses besoins et de ses demandes. Au quotidien, il est laissé aux hébergés, l'initiative de solliciter un entretien et de ce fait, de s'approprier autant de fois qu'ils le souhaitent et quand ils le souhaitent ces moments d'écoute et de disponibilité de la part de l'accueillant.

### ⇒ Objectifs :

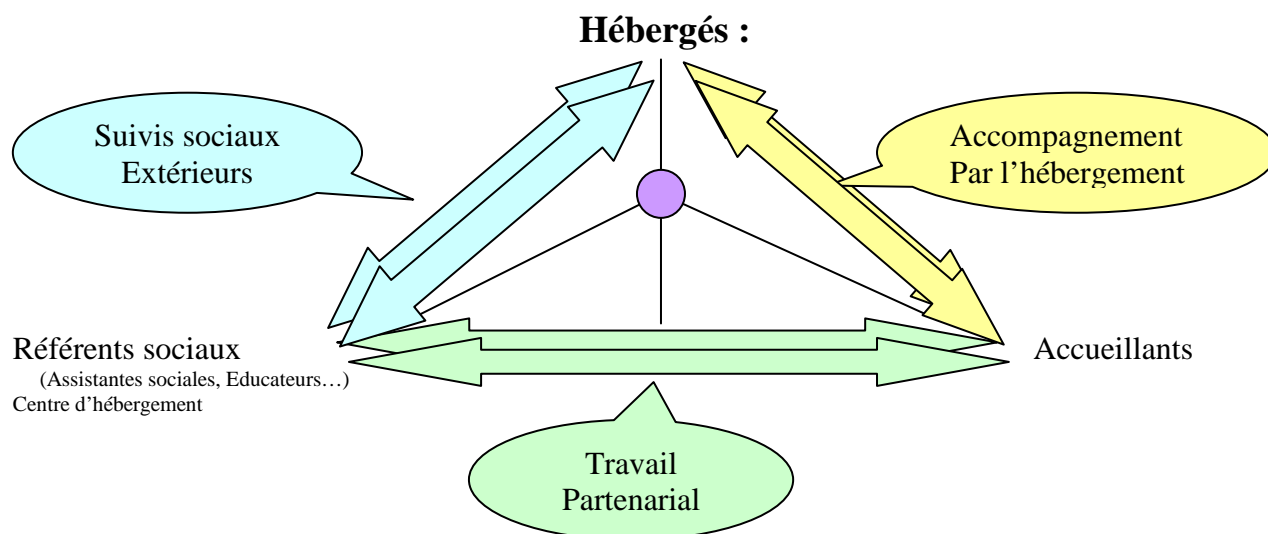
- ↪ Donner une dimension et une dynamique nouvelle à la relation établie aux cours des activités précédemment citées
- ↪ Recevoir l'hébergé dans le cadre d'un entretien individuel centré sur sa personne et sa situation
- ↪ Faire une évaluation de la situation
- ↪ Encourager l'hébergé à s'inscrire dans un processus, de dynamisation, de responsabilisation et d'action, visant une capitalisation de nouvelles ressources sociales, économiques et culturelles, susceptibles de renforcer son pouvoir d'agir sur son environnement immédiat.
- ↪ Situer cette relation d'aide au sein d'un réseau partenarial

### ⇒ Prestations

- ↪ Apports de premiers éléments de réponse : informations...
- ↪ Soutien de l'hébergé dans son parcours et dans la réalisation de ses démarches, dans sa réappropriation de ses droits fondamentaux.
- ↪ Mobilisation, sollicitation, dynamisation
- ↪ Co-construction de réponses adaptées et effectives aux besoins, aux demandes et aux désirs de l'hébergé dans le respect de l'état d'élaboration de son projet
- ↪ Orientation de l'hébergé vers une structure, un dispositif associatif ou de droit commun au cours de ses démarches et/ou au terme de son séjour

❖ **Modalités d'accompagnement et contextes d'intervention :**

« Approche relationnelle »



- **L'hébergé : est une personne en relation qui capitalise des ressources.**
- **L'accueillant du centre : facilite l'échange, est un médiateur, soutient l'hébergé dans son parcours, participe à la construction de l'accompagnement dans un réseau partenarial.**
- **Les référents sociaux : assurent l'accompagnement de l'hébergé dans la durée y compris à l'issue de l'hébergement ; se situent dans le dispositif associatif ou de droit commun.**

## IV. GARANTIR UNE OFFRE DE QUALITE

La qualité d'accueil passe par des services et des prestations adaptés aux besoins en s'appuyant sur la participation des hébergés. Comme vu précédemment, le projet proposé s'inscrit dans une réponse de qualité apportée à une demande sociale.

### La qualité de l'offre s'objective dans :

- ⇒ Les garanties techniques, financières et morales apportées par le projet
- ⇒ Le professionnalisme de l'équipe engagée dans la mise en œuvre du projet
- ⇒ La situation géographique qui en fait un lieu facilement accessible au public
- ⇒ Les conditions matérielles et relationnelles de l'hébergement résolument centrées sur les besoins du public
- ⇒ Le projet de vie, la nature de travail éducatif

### Conformément à l'application de la loi du 2 Janvier 2002, la participation des hébergés est garantie par les outils et instances suivantes :

#### ⇒ Une plaquette d'accueil avec :

- ↪ Un contrat d'hébergement
- ↪ Une fiche individuelle
- ↪ Le projet d'établissement
- ↪ Un règlement de fonctionnement
- ↪ La charte des droits et des libertés de l'usager

#### ⇒ Un conseil de vie sociale à qui les documents cités ci-dessus sont soumis.

#### ⇒ Un accompagnement de l'hébergé dans le respect de ses droits, de ses demandes, de ses besoins et de l'état d'avancement de son projet.

#### ⇒ Une participation au groupe d'expression ou d'animation du service et de l'association, dans le cadre des propositions faites par les services transversaux : animations culturelles, santé, espace emploi.

#### ⇒ Une implantation locale dans laquelle l'établissement s'inscrit dans une vie de quartier et établit des rapports de proximité avec ses voisins.

#### ⇒ Un travail partenarial permettant à l'établissement d'être constamment en lien avec son environnement local et les réseaux appropriés.

**De plus le centre Pyrénées II il y a une analyse des pratiques professionnelles mensuel afin d'améliorer la pratique de travail de chaque membre de l'équipe et des métiers.**