



Association EMMAÜS

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

Association régie par la loi de 1901

JO du 17 Mars 1954

adhérente à Emmaüs France

Association EMMAÜS

Centre d'hébergement
"Georges DUNAND"

18 rue de l'Aude

75014 PARIS

Tél : 01 43 22 53 97

Fax : 01 43 22 53 38

E-mail : g-dunand@emmaus.asso.fr

PROJET PEDAGOGIQUE

SOMMAIRE

I.	L'ASSOCIATION EMMAÛS	3
A.	Le sens de son action	3
B.	L'organisation de l'association	4
II.	LE CHRS GEORGES DUNAND	6
A.	Présentation	6
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
III.	FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT	8
A.	Projet d'établissement : présentation globale	8
1.	La spécificité des lits repos	9
2.	L'action santé communautaire	10
3.	Les actions transversales	11
B.	Fonctionnement de l'activité	11
1.	Les moyens matériels	11
2.	Les moyens humains –Voir tableau des effectifs : chapitre VI-	12
C.	Mise en œuvre du projet de fonctionnement	14
1.	Prestations d'hébergement « humanitaire et d'orientation »	14
IV.	GARANTIR UNE OFFRE DE QUALITE	23
V.	BUDGETS	24

I. L'ASSOCIATION EMMAÛS

L'Association Emmaüs est une association régie par la loi du 1^{er} 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 données :

- 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'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, 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.

II. LE CHRS GEORGES DUNAND

Le CHRS Georges DUNAND est situé au 18, rue de l'Aude, au cœur d'un « petit village parisien » du 14ème arrondissement parisien à deux pas du parc Montsouris. Ce quartier tranquille offre bien des avantages pour les personnes accueillies dans le centre ainsi que pour l'équipe éducative. En effet, sa situation privilégiée préserve le centre de bien des nuisances et en particulier du bruit. 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. Chaque année, le centre participe à la fête de quartier organisée par les commerçants, ce qui a permis de nouer de solides liens avec ceux-ci.

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 CHRS Georges DUNAND, ancienne clinique d'une superficie de 1000 m² bâtie sur cinq étages, a ouvert ses portes en Novembre 1997.

Le rez-de-chaussée abrite l'accueil, le bureau du responsable, le bureau des permanents et des travailleurs sociaux, le cabinet de consultation médicale, ainsi qu'une bibliothèque. S'y trouvent également trois WC, dont un pour les personnes à mobilité réduite, un ascenseur et un monte-charge.

Chaque étage comporte deux WC et deux cabinets de douche (trois pour l'étage des lits repos), ainsi qu'une salle commune pour la restauration des hébergés.

Les lits repos sont actuellement au nombre de 16 (13 places hommes et 3 places femmes) et occupent tout le premier étage. Il devrait occuper la totalité de l'établissement.

Le rez-de-chaussée est équipé d'un standard téléphonique à l'accueil, d'un fax et d'un ordinateur.

1. Capacité d'accueil :

* Capacité d'accueil maximum 54 lits

2. Public :

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

* **Le public concerné :**

- 54 Hommes femmes

* **Orientation du public:**

- Hôtels sociaux
- CHRS
- Pension de famille
- 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 : dîners ; petits déjeuners
- 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 travailleurs sociaux
- * 5 auxiliaires socio-éducatifs
- * 1 médecin

Auxquels il faut ajouter :

- * 4 compagnons
- * et une équipe de bénévole (au nombre fluctuant)

5. Les réunions :

L'équipe est amenée à participer à des réunions diverses

* *Internes :*

- Institutionnelles mensuelles

* *Externes diverses :*

- Avec des partenaires associatifs ou de droit commun

6. Horaires d'ouverture :

Le centre d'hébergement « Georges DUNAND » 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 "Alésia ou RER B Cité Universitaire ».

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
- **Accueillir inconditionnellement le public orienté vers le centre**
- **Proposer un hébergement d'urgence** : Dans la prévention et la lutte contre l'exclusion, la solution d'hébergement proposée par le centre « Georges DUNAND » au public peut se concevoir :
*en termes « d'hébergement de stabilisation » : stabilisation de l'errance pendant une durée de 15 nuits renouvelables.

Hébergement- Accueil- Ecoute- Animation- Evaluation- Début de Projet- Orientation
--

⇒ 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
 - Hygiène 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 des lits repos

Au centre Georges Dunand, 54 « lits repos » sont ainsi réservés à des personnes en très grande précarité qui ont besoin de « se poser » avant de pouvoir reprendre leur chemin mais qui ne présentent pas de pathologies lourdes ni de maladies en cours d'évolution et ne nécessitent pas de soins médicalisés.

Beaucoup de demandes d'admission proviennent de personnes sortant des hôpitaux et souvent les demandes viennent directement des services hospitaliers lorsque ceux-ci ont besoin de libérer des lits

A ce propos un rapport de la DDASS rendu public fin 1999 constate que « les hôpitaux ne savent pas gérer la sortie des personnes sans domicile, sans papiers ou en rupture sociale » et qu'il existe une très forte pression de la part des services hospitaliers sur les structures qui proposent un hébergement adapté aux personnes sans domicile ayant des problèmes de santé. « Le risque majeur est alors de basculer dans une *médecine des pauvres* et, au lieu d'offrir des soins hospitaliers normaux, de proposer des *soins bricolés* »

Le rapport précise que pour éviter cette dérive, chaque structure offrant ce type d'hébergement doit se doter d'une « fonction clé » qui sert de « filtre » pour que l'utilisation des lits reste conforme aux objectifs définis lors du financement.

Une très grande vigilance est nécessaire pour tenir cet objectif tant à l'interne d'Emmaüs qu'à l'externe et cela d'autant plus que se trouvent à la rue un très grand nombre de personnes ayant des problèmes de santé « chroniques » lourds : cancéreux sous chimiothérapie, insuffisants rénaux dialysés, malades cardiaques, malades mentaux plus ou moins traités, handicapés divers plus ou moins appareillés... Et que pour tous ceux-là, le système actuel ne propose que quelques nuits d'hébergement ici ou là ne leur permettant pas de se poser réellement ni de se soigner correctement.

Les personnes accueillies bénéficient de salles de détente (télévision et bibliothèque). Elles ont les mêmes obligations que les résidents et doivent se soumettre au règlement intérieur du centre.

Cependant les personnes admises en lit repos et demeurant de ce fait toute la journée au centre pour se reposer, peuvent bénéficier, en fonction de leur état de santé, d'autorisation de sortie pour accomplir des démarches.

Tous les jours le médecin assure une permanence et décide des nouvelles admissions et des sorties ainsi qu'un suivi régulier des patients.

▪ **Conditions d'admission aux lits repos :**

Après une visite médicale déterminant l'admissibilité, le lit repos est attribué pour une période qui ne peut, en général, excéder 15 jours. Le médecin et le chef de service du centre pourront prolonger le séjour suivant l'état de santé et les propositions de sortie adaptée.

▪ **Origine de la demande d'hébergement en lits repos :**

- réseau Emmaüs
- Hôpitaux
- assistantes sociales des hôpitaux et des mairies
- Samu social
- centres d'hébergement d'urgence
- Secours Catholique
- CASP
- autres associations.

2. L'action santé communautaire

Le programme de santé communautaire de l'Association Emmaüs a pour finalité d'aider les personnes en situation de précarité accueillies ou hébergées par l'association, en très mauvaise santé ou dont la santé se dégrade rapidement, de restaurer et conserver leur santé, de restaurer leur estime d'elle-même, de leur permettre de réintégrer la société de droit commun. Il se fonde sur une approche globale de la personne et de sa santé physique et psychique, l'accès aux droits et aux soins, l'information et la prévention, des activités d'hygiène et de bien-être, le travail en réseau et en partenariat, la médiation, la traduction et l'accompagnement par les pairs. La démarche de développement communautaire dans le champ de la santé a pour base le volontariat, la participation, l'interactivité et la réactivité à l'évolution du contexte social. Sa dynamique s'appuie sur différentes actions concrètes :

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.

La dynamique du programme santé communautaire et l'interactivité avec le public se fondent sur les axes suivants :

* **Les personnes relais santé.** Ces personnes, en situation de précarité elles-mêmes, effectuent un accompagnement de proximité avec une fonction de traduction/médiation auprès de leurs pairs. Leur rôle est de créer du lien pour informer sur les droits, sur le réseau sanitaire et social, d'assurer une médiation culturelle. Ils n'ont pas une vocation de porte-parole mais une fonction de passerelle vers la santé et les soins, et donc de réinsertion sociale. Ils accèdent aux formations disponibles dans le domaine des métiers de proximité et de l'accompagnement médico-social.

* **Les groupes de parole,** qui existent depuis le début du programme permettent de débattre, d'informer et d'orienter le public sur les questions de santé. Ils ont permis de sensibiliser les personnes accueillies sur les thèmes tels que le SIDA, les hépatites, les maladies pulmonaires, les substances psychotropes, l'alcool, la sexualité, le corps, les MST, la nutrition, la souffrance psychique, etc.

* **Les activités hygiène et bien-être.** Ces activités se sont diversifiées. Elles répondent aux besoins (soins et hygiène des pieds), aident à restaurer l'image de soi (esthétique et coiffure) ou fonctionnent en groupes de parole. Elles sont accompagnées de trousse de toilette, de bonne qualité, distribuées selon les modalités adaptées aux missions de chacun des services de l'association.

* **la santé mentale et la souffrance psychique.** Alors que la souffrance psychique paraissait réservée au domaine médical, l'association a pris conscience que la souffrance psychique est une conséquence de la violence de la vie à la rue et qu'elle concerne de fait son accueil généraliste. Outre la présence régulière d'infirmiers psychiatriques dans de nombreux centres de l'association, des permanences « santé psychique », sont des espaces de parole mais aussi d'orientation. Les soins ont lieu dans les institutions spécialisées : hôpitaux, centres médico-sociaux (CMS), centres médico-psychologiques (CMP), centres médicaux mutualistes, médecins et spécialistes privés.

* **La prévention SIDA.** Cette action de prévention est essentielle puisque sur les seuls lits repos de l'association, le nombre de personnes atteintes du VIH occupant un lit repos a été multiplié par 4 en 3 ans (40 personnes en 2004).

3. 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.

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** (passage en CROSMs, 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).

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, dont l'objectif premier fut de remodeler en profondeur un bâtiment considéré comme obsolète, tant dans sa forme que dans son fonctionnement.

Cette rénovation a été conçue pour répondre à la problématique sociale définie, tout en lui permettant de s'intégrer parfaitement dans le paysage urbain qu'offre le quartier des artistes. 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, Maison du 13ème »
- L'hôpital Sainte Anne

- Et un ensemble de partenaires du 14ème arrondissement

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

Avant d'être racheté par la Société HLM Emmaüs, le centre était une clinique. Il est bâti sur 5 étages répartis comme suit :

- Les 2ème, 3ème et 4ème étage sont réservés aux personnes accueillies ou hébergées.
- Le 1er étage est réservé aux lits repos.

D'autre part, nous avons également d'autres niveaux en sous-sol qui servent pour le stockage des dons et autres matériels divers.

Ce bâtiment dispose aussi :

- d'une salle d'animation avec un espace bibliothèque,
- d'un bureau (au rez-de-chaussée) pour le responsable de centre,
- d'un bureau (au rez-de-chaussée) pour les travailleurs sociaux,
- d'un bureau d'accueil (juste à l'entrée) avec un poste standard faisant office de bureau pour les auxiliaires socio-éducatifs,
- d'une salle d'attente (au rez-de-chaussée).

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 chef de service et le travailleur social

⇒ Le chef de service assure en lien avec le directeur du département « Urgence » 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

▪ **L'accompagnement social**

- ↳ Accueil
- ↳ Ecoute
- ↳ Animation du lieu
- ↳ Entretiens individualisés d'accueil ou d'accompagnement
- ↳ Soutien et accompagnement du public dans les démarches
- ↳ 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 accueillis, 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 20H00 , 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 mensuelles
- ↳ 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
- ↳ Transmission de certains travaux assistés sur ordinateur
- ↳ Relations téléphoniques

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.

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

- ↳ Pré-accueil (Accueil à la porte...)
- ↳ Ecoute
- ↳ Distribution et animations des repas avant 20H00
- ↳ Présences auprès des personnes admises au centre.
- ↳ L'entretien des locaux
- ↳ Accueil téléphonique : 8h-12h et 14h-19h
- ↳ Supervision des sorties et des départs

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

- ↳ Participation au projet d'établissement dans le cadre du projet de l'association

Le médecin

- ⇒ Garant du suivi médical et du projet de repos, le médecin est en lien direct avec le prescripteur médical et permet d'intégrer la durée de séjour dans le contrat de prise en charge. Il assure des visites médicales généralistes tous les matins. Il participe à la signature du contrat de séjour avec le chef de service qui reste le garant de la dimension sociale et réglementaire. Le médecin assure la confidentialité des données, le partenariat et l'orientation médicale.

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.

C. Mise en œuvre du projet de fonctionnement

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

Les prestations d'accueil :

⇒ Objectifs :

- **Accueillir le public orienté par le 115 et le dispositif de veille sociale**
 - 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.

⇒ **Moyens et modalités**

Accueil	24H/24H
Equipe	Permanent de nuit 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 répétés
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 Georges DUNAND 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	20h30 – 8h00
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	Accueil Entretiens d'accueil Entretiens sociaux Groupes de paroles		Animations Repas	Entretien d'accueil Animations Débats T.V
Equipe	Responsable et travailleur social		Responsable, travailleur social Permanents de nuit Compagnons Bénévoles	Permanents de nuit
Public	L'ensemble du public			

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	Dîners	Petits déjeuners
Horaires	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.
- Les lits repos : -Voir précédemment-
- 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**

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

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 29Juillet 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 au 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**

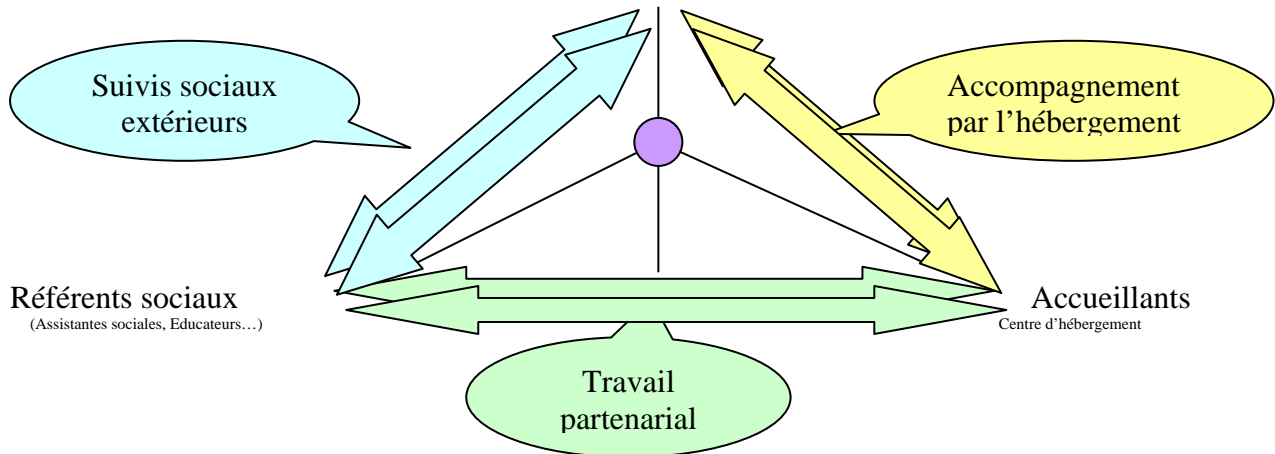
- ↗ Apports de premiers éléments de réponse : informations...
- ↗ Soutien de l'hébergé dans son parcours et dans la réalisation de ses démarches, dans sa réappropriation de ses droits fondamentaux.

- ↪ 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 »

Hébergés :



- 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 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.

V. BUDGETS

ASSOCIATION EMMAUS CHU AUDE (modifications 12/07/2007)

N°Compte	Intitulé de Compte	Budget prévisionnel 2007
GROUPE I: DEPENSES AFFERENTES A L'EXPLOITATION COURANTE		
	ACHATS	306 094
601	Achats stockés de matières premières et de fournitures	
602	Achats stockés - autres approvisionnements	
603	Variation des stocks	
606	Achats non stockés de matières et fournitures	306 094
607	Achats de marchandises	
709	Rabais, remises et ristournes accordés par l'association	
713	Variation des stocks:en-cours de production, produits (dépenses)	
	SERVICES EXTERIEURS	20 000
6111	Sous-traitance: prestations à caractère médical	
6112	Sous-traitance: prestations à caractère médico-social	20 000
	AUTRES SERVICES EXTERIEURS	41 540
6241	Transports de biens	
6242	Transports d'usagers	2 600
6247	Transports collectifs du personnel	
6248	Transports divers	260
625	Déplacements, missions et réceptions	260
626	Frais postaux et frais de télécommunications	13 130
6281	Prestations de blanchissage à l'extérieur	13 000
6282	Prestations d'alimentation à l'extérieur	
6283	Prestations de nettoyage à l'extérieur	
6284	Prestations d'informatique à l'extérieur	1 500
6287	Remboursement de frais	
6288	Autres prestations	10 790
	TOTAL GROUPE I	367 634

GROUPE II: DEPENSES AFFERENTES AU PERSONNEL		
621	Personnel extérieur à l'établissement	2 600
622	Rémunération d'intermédiaires et honoraires	1 950
631	Impôts, taxes et versements assimilés sur rémunérations (administration des impôts)	23 916
633	Impôts, taxes et versements assimilés sur rémunérations (autres organismes)	6 467
641	Rémunération du personnel non médical	244 040
642	Rémunération du personnel médical	
645	Charges de sécurité sociale et de prévoyance	114 101
646	Personnes handicapées	

647	Autres charges sociales	4 393
648	Autres charges de personnel	10 362
	TOTAL GROUPE II	407 828
	Dont Montant des provisionnements pour congés à payer	

GROUPE III DEPENSES AFFERENTES A LA STRUCTURE		
	SERVICES EXTERIEURS- IMPOTS, TAXES ET VERSEMENTS ASSIMILES	137 387
612	Redevances de Crédit-Bail	544
6132	Locations immobilières	101 370
6135	Locations mobilières	0
614	Charges locatives et de co-propriété	
6152	Entretien et réparations sur biens immobiliers	20 000
6155	Entretien et réparations sur biens mobiliers	1 800
6156	Maintenance	8 700
616	Primes d'assurances	750
617	Etudes et recherche	0
618	Divers	2 340
623	Information, publications, relations publiques	0
627	Services bancaires et assimilés	195
635	Autres impôts, taxes et versements assimilés (administration des impôts)	0
637	Autres impôts, taxes et versements assimilés (autres organismes)	1 688
	AUTRES CHARGES DE GESTION COURANTE	160 003
651	Redevances pour concessions, brevets, licences, procédés, droits et valeurs similaires	
654	Pertes sur créances irrécouvrables	
655	Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun (établissements privés) <i>Voir note (1)</i>	109 289
657	Subventions versées par l'organisme	0
658	Charges diverses de gestion courante	50 714
	CHARGES FINANCIERES	0
66	Charges financières	0
	CHARGES EXCEPTIONNELLES	0
671	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion	0
672	Charges sur exercices antérieurs	
675	Valeurs comptables des éléments d'actif cédés	
678	Autres charges exceptionnelles	
	DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET AUX PROVISIONS	9 290
6811	Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles	9 290
6812	Dotations aux amortissements des charges d'exploitation à répartir	
6815	Dotations aux provisions pour risques et charges d'exploitation	0
6816	Dotations aux provisions pour dépréciation des immobilisations incorporelles et corporelles	

6817	Dotations aux provisions pour dépréciation des actifs circulants	
686	Dotations aux amortissements et aux provisions- charges financières	0
687	Dotations aux amortissements et aux provisions- charges exceptionnelles	0
68741	<i>Dotations à la provision réglementée destinée à renforcer les capitaux propres (établissements publics), réserve de trésorerie (établissements privés)</i>	
68748	<i>Dotations aux provisions réglementées: réserves des plus values nettes (établissements privés)</i>	
689	<i>Engagements réalisés sur ressources affectées (établissements privés)</i>	0
	TOTAL GROUPE III	306 680
	TOTAL GENERAL (GROUPE I + GROUPE II + GROUPE III)	1 082 142

001	Déficit de la section d'exploitation reporté	
	TOTAL DEPENSES D'EXPLOITATION	1 082 142
GROUPE I: PRODUITS DE LA TARIFICATION ET ASSIMILES		
731	Produits de la tarification relevant de l'article L.312-1 du CASF	1 076 142
732	Forfaits journaliers (loi du 19 janvier 1983)	
734	Tarif dépendance	
736	Tarif soins (EHPAD)	
737	Produits des prestations non prises en compte dans les tarifs journaliers soins	
	TOTAL GROUPE I	1 076 142

GROUPE II: AUTRES PRODUITS RELATIFS A L'EXPLOITATION		
70	Produits	
71	Production stockée	
72	Production immobilisée	
74	Subventions d'exploitation et participations	6 000
75	Autres produits de gestion courante	0
603	Variation des stocks (en recettes)	
609	Rabais, remises et ristournes obtenus sur achats	
619	Rabais, remises et ristournes obtenus sur services extérieurs	
629	Rabais, remises et ristournes obtenus sur autres services extérieurs	
6419	Remboursements sur rémunérations du personnel non médical	
6429	Remboursements sur rémunérations du personnel médical	
6489	Fonds de compensation des cessations anticipées d'activités	
6611	Intérêts des emprunts et dettes (en recettes)	
	TOTAL GROUPE II	6 000

GROUPE III: PRODUITS FINANCIERS ET PRODUITS NON ENCAISSABLES		
76	Produits financiers	0
	PRODUITS EXCEPTIONNELS	0
771	Produits exceptionnels sur opérations de gestion courante	0
773	Produits sur exercices antérieurs	
775	Produits de cessions d'éléments d'actif	
777	Quote-part des subventions d'investissement virée au résultat de l'exercice	
778	Autres produits exceptionnels	
	AUTRES PRODUITS	0
78	Reprises sur amortissements et provisions	
79	Transfert de charges	0
	TOTAL GROUPE III	0
	TOTAL GENERAL (GROUPE I +GROUPE II + GROUPE III)	1 082 142

002	Excédent de la section d'exploitation reporté	

	TOTAL RECETTES D'EXPLOITATION	1 082 142
--	--------------------------------------	-----------

Nombre de places	54
Nombre de jours d'ouverture	365
Prix à la place par jour (en euros)	54,90
Prix à la place par an (en euros)	20 039,67

note (1) : dans le groupe III des charges, le compte 655 « quote-part sur opérations en commun » intègre 10% des charges totales au titre des frais de gestion et de siège. Ces 10% hors entretien sont conformes à la note du 20/9/06 du Directeur de la DASS 75 à la suite de l'instruction du dossier par ses services. Au cas il serait demandé de réduire ces 10% de quote-part pour n'y laisser que les frais de siège direction de l'association, il faudrait alors compenser par une augmentation des autres charges, notamment de personnel, pour inclure les effectifs administratifs et frais annexes (informatique, télécommunications, surfaces et charges ...). Ceux-ci, indispensables à la bonne marche du centre, assurent en effet la paye et la gestion administrative du personnel, la formation, le secrétariat, la comptabilité fournisseurs, les banques, les régies, la trésorerie, les immos, les budgets et suivis budgétaires, les dossiers financeurs ...