

**Diaconat**  
de Bordeaux



ENTRAIDE PROTESTANTE

# **CHRS des Capucins**

**RAPPORT D'ACTIVITE**

**2015**

## **Sommaire**

### **1. Introduction**

1. Les objectifs fixés
2. Les nouveaux projets actifs ou débutés

### **2. Identification du service ou de l'établissement**

1. Identification de l'entité juridique
2. Identification de l'établissement
3. Identification des représentants d'établissement

### **3. Les ressources humaines**

1. Les effectifs
2. Répartition par catégorie métier
3. Les mouvements de personnel
4. La formation et la promotion professionnelle
5. L'accueil des stagiaires

### **4. La vie institutionnelle**

1. Le conseil de la vie sociale
2. Les ateliers, les activités
3. Le projet d'établissement
4. La démarche qualité
5. Les partenariats
6. Les actions de coopération institutionnelle - mutualisations

### **5. L'activité**

- Les effectifs
  - a) Les accueillis durant l'année
  - b) Les effectifs au 31 décembre
  - c) Les admissions dans l'année
  - d) Les sorties dans l'année
- Les caractéristiques publiques
  - a) Age, sexe, situation familiale, nationalité
  - b) Motifs des admissions
  - c) Situation de logement ou d'hébergement avant l'admission
  - d) Situation professionnelle, niveau de ressources
- L'accompagnement social
  - a) L'accompagnement santé
  - b) L'accompagnement vers l'insertion socioprofessionnelle
  - c) L'accompagnement vers le logement
  - d) L'orientation adaptée

### **6. Eléments spécifiques du service**

- Effectifs
- Caractéristiques
- Accompagnement social

### **7. Conclusion**

1. Eléments de bilan
2. Eléments de perspectives

## **1 Introduction**

Le CHRS Les Capucins est composé de deux sites : un immeuble collectif et, à proximité, 9 appartements. Ce dispositif propose 38 places pour des personnes isolées ainsi que des familles. Chaque personne va bénéficier tout au long de son séjour d'un accompagnement adapté et individuel dont l'objectif à terme est de trouver, ou de retrouver, des moyens pour une vie plus autonome, par l'accès à la formation, à l'emploi, à la culture, au logement autonome ou adapté.

- **Les objectifs fixés**

- ✓ Travail de réécriture du projet d'établissement dans la perspective du changement de locaux (cf page 9)
- ✓ Evaluation externe

L'évaluation du CHRS des Capucins a été réalisée en avril 2015 par AFMS, Conseil et Formation, organisme habilité par l'ANESM.

La démarche a suivi les modalités suivantes :

- Rencontre des responsables, de référents identifiés en fonction des thématiques abordées
- Rencontre d'un nombre significatif de professionnels, ceci dans le cadre d'entretiens individuels et d'un temps d'observation de la réunion d'équipe hebdomadaire
- Rencontre d'un nombre significatif d'usagers (dix) résidant place des Capucins ou à l'antenne de la Monnaie
- Entretiens téléphoniques (après la visite) avec organismes ou interlocuteurs partenaires du CHRS Les Capucins.

Les préconisations et recommandations des évaluateurs ont été transmises à l'ensemble de l'équipe et prises en compte dans la réécriture du projet d'équipe et dans l'amélioration du cadre de fonctionnement, notamment par une meilleure formalisation des interventions et procédures.

- **Les nouveaux projets actifs ou débutés**

- ✓ Le projet d'implantation à Ravezies des nouveaux locaux du CHRS, mutualisés avec la Halte 33 et l'accueil de jour des Restos du cœur, a pris un tour concret avec l'élaboration de plans définitifs et un début de chantier au deuxième semestre 2015 pour une installation prévue en 2017.

Le projet majeur de l'établissement est constitué par sa reconstruction sur un autre site, dans le quartier de Bordeaux Ravezies. Ce projet est mutualisé avec l'association Halte 33 et l'accueil de jour des Restos du cœur afin de favoriser les complémentarités entre les offres de service sur un site optimisé : CHRS, accueil de jour pour personnes majeures, accueil de nuit pour personnes majeures.

Dans ces nouveaux locaux, et à la différence de la configuration actuelle, le CHRS proposera uniquement des hébergements collectifs et non plus des hébergements dits « diffus » ou « éclatés », comme c'est le cas à ce jour avec l'antenne de la Monnaie.

Ce dispositif d'hébergements uniquement collectifs sur le nouveau site devra être en mesure d'apporter une meilleure réponse à certaines difficultés relevées sur l'antenne de la Monnaie. C'est notamment le cas en matière de surveillance et de sécurité à assurer, rendues difficiles sur un site distant.

Le nouveau CHRS comprendra une partie collective et une partie constituée par des logements individuels, 17 chambres et 12 logements (2 T1; 3 T1BIS; 5 T2; 2 T3).

Le permis de construire a été déposé en avril 2015. Le début des travaux a été engagé fin 2015, pour une livraison du bâtiment actuellement programmée au premier trimestre 2017. Un calendrier prévisionnel d'élaboration et de signature des différentes conventions (avec le bailleur, l'Etat, La Halte 33 et Les Restos du cœur) est également établi.

Pour partager une meilleure vision du projet, la communication auprès des équipes est importante. Le travail autour de la réactualisation du projet d'établissement trouve tout son sens également dans cette démarche de préparation et de transition, et sera poursuivi en 2016 par une projection active dans un fonctionnement adapté aux nouvelles conditions de travail et d'accueil des publics.

## 2 Identification du service

- **Identification de l'entité juridique**

Diaconat de Bordeaux

N° SIRET : 38255018400016 - Statut juridique : Association loi 1901 reconnue d'utilité publique

Agréments :

- Habilitation Aide sociale CHRS : 26/11/1998
- Instruction RSA : 01/09/2009
- Ingénierie sociale et financière : 24/12/2010
- Intermédiation locative et gestion financière : 24/12/2010

Autres établissements appartenant à l'entité juridique :

- Centre d'Accueil d'Urgence Trégey
- Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale des Capucins et Mamré
- Service logement
- Maisons relais Sichem et Bethel
- Service Social
- RHVS Study Hôtel

- **Identification du service**

Nom : CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE DES CAPUCINS

Adresse : 56, place des Capucins – 33800 BORDEAUX

Tel : 05 57 59 11 34 Fax : e-mail : capucins@diaconatbordeaux.fr

N° FINESS : 330056797

Nombre de sites : 2

Localisation des sites : 56, Place des Capucins et 20, rue Porte de la Monnaie – 33800 BORDEAUX

Nombre de places : 38

Durée de séjour : 6 mois – contrat renouvelable

Public : Hommes et femmes, isolés, en couple, en famille, avec ou sans enfant

Provenance : personnes sans logement (expulsées, en rupture familiale, sdf, sortant d'établissements médicaux, sociaux, pénitentiaires...)

Ressources : avec ou sans ressources à l'entrée

Origines : sans condition d'origine, de nationalité ou de religion

Situation administrative : toute situation donnant droit au bénéfice de l'Aide sociale

Santé : toute pathologie acceptée, dans la mesure où l'état de la personne est compatible avec les conditions d'accueil du CHRS (en termes d'accès et de compétences de l'équipe et de ses partenaires)

- **Identification des représentants de service**

Philippe RIX - Directeur général - Tel : 05 56 44 76 17 - mail : philippe.rix@diaconatbordeaux.fr

Virginie DALLY - Chef de service - Tel : 06 80 24 83 52- mail : virginie.dally@diaconatbordeaux.fr

### **3 Les ressources humaines**

- **Les effectifs**

Chef de service :

- Virginie DALLY

Travailleurs sociaux référents :

- Christine CHULLIAT (départ avril 2015)
- Christophe LASTECOUCERES
- Erika BOUTOT
- Julien DUPONT
- Maïlys MANN (entrée le 10 août 2015)

Surveillants :

- Olivier DELOSTALOT
- Karim LAZREG
- Abderrazak AIMARAH

Maîtresse de maison :

- Sabrina MEYER

Secrétaire :

- Samuel REVET

- **Répartition par catégorie métier**

- 1 chef de service (1 ETP)
- 1 secrétaire administratif (1 ETP)
- 1 maîtresse de maison (1 ETP)
- 4 travailleurs sociaux (4 ETP)
- 3 surveillants (3 ETP)

- **Les mouvements de personnel**

Christine CHULLIAT, animatrice DEFA, départ avril 2015

Maïlys MANN, éducatrice spécialisée, entrée 10 août 2015

- **La formation et la promotion professionnelle**

L'ensemble de l'équipe du CHRS a bénéficié de l'intervention d'ONC Développement sur une Formation Action ayant pour objectif de renforcer le développement des compétences par l'alternance entre construction de repères méthodologiques, mise en pratique de solutions, et ajustements. Cette démarche pédagogique particulière a aussi pour but d'analyser les situations de travail et les pratiques professionnelles en pointant les enjeux, les difficultés opératoires, mais aussi les ressources, les possibilités de négociation et de travail en équipe. Enfin elle permet d'associer au plus près les acteurs aux logiques de la formation.

Cette Formation Action vise à développer les compétences des salariés ou de la responsable du CHRS Les Capucins :

- Pour l'ensemble des salariés du CHRS les Capucins sur :
  - Les objectifs de service au public et les principes d'action collective
  - La cohérence entre le cadre de référence et le cadre de coopération
  - De nouvelles méthodes de communication et de coordination entre salariés
  - Les techniques de mise en relation avec les ressources de l'environnement
- Pour la responsable du CHRS les Capucins sur :
  - Les temps de communication et d'échanges transversaux
  - La formalisation et la rénovation des projets, en lien avec la direction
  - La mise en œuvre d'une démarche participative des salariés dans la construction de projet
  - Les techniques de mise en réseau institutionnel et avec les partenaires locaux

- **L'accueil des stagiaires**

Accueillir un stagiaire, c'est à la fois prendre du temps pour participer à la formation de futurs professionnels, partager notre quotidien, notre savoir-faire et savoir-être, mais aussi bénéficier des leurs et ouvrir la porte à des questionnements pertinents et constructifs.

Au cours de l'année 2015, nous avons accueilli 3 stagiaires :

- Mailys MANN a terminé son stage à responsabilité éducative, DEES
- Leïla KAAROUR a effectué un stage d'observation, tout en participant activement à la vie du CHRS, DEES
- Nicolas NOUHAUD, dans le cadre de son Master Professionnel « Pratiques artistiques et actions sociales », a mis en œuvre un atelier construction d'une bibliothèque de A à Z avec les résidents.

## • **La vie institutionnelle**

### • **Le conseil de la vie sociale**

Le CHRS étant le lieu de vie des résidents, leur participation active est recherchée dans l'organisation et le fonctionnement au quotidien.

Un Conseil de Vie Sociale est organisé une fois par trimestre, un pour la résidence, un pour les appartements, du fait de modes de fonctionnement différents. Il donne son avis et peut faire des propositions sur le fonctionnement, des règles internes, la mise en place d'activités, afin de faire vivre le droit des usagers.

Son mode d'animation s'inspire de logiques issues de la réunion d'équipe en favorisant :

- Une parole donnée équitablement à chaque résident pour que chacun participe
- Des techniques d'animation facilitant l'expression de tous : prendre le temps, faciliter la formulation, traduction si besoin, principe de non jugement...
- Un processus de décision bien identifié, notamment en précisant ce qui relève du consultatif ou de la codécision.

Il peut élire un délégué pour traiter directement de ces questions avec l'équipe entre les CVS. Ainsi nous avons un représentant des résidents du collectif. Notons que les résidents des appartements ont préféré une représentation directe et collective en CVS.

Lors de ces CVS, des résidents sont invités à participer au conseil consultatif des personnes accueillies organisé par la FNARS Aquitaine.

### • **Les ateliers, les activités**

Les résidents participent à des tâches permettant le bon fonctionnement des lieux de vie : tâches ménagères, organisation autour des repas...

Des activités et sorties sont organisées permettant des échanges formels ou informels comme une soirée repas, des jeux, des ateliers... Dans ce cadre, les résidents peuvent proposer des idées via un panneau d'affichage, une boîte à idées ou des échanges avec l'équipe.

- ✓ La main à la pâte

Au CHRS des Capucins, nous fournissons le petit-déjeuner et le dîner. Le midi nous ouvrons la cuisine pour permettre aux résidents de se faire à manger, avec leurs propres denrées et celles fournies par la Banque Alimentaire une fois par mois.

Nous avons constaté depuis longtemps que les résidents étaient très peu nombreux à se préparer un repas : beaucoup, par facilité, manque de ressources ou de savoir-faire, se contentent d'ouvrir une boîte de conserve. Pourtant, lors d'évènements spéciaux, les week-ends, la cuisine devient un lieu de partage et de convivialité.

Nous avons donc initié début novembre 2015 un atelier cuisine « Les mains à la pâte ».

Une fois par mois, un groupe de 4 résidents se retrouve, accompagné de membres de l'équipe éducative, dans le but de préparer un bon repas pour le collectif de 17 personnes.

Il s'agit de découvrir ou redécouvrir le plaisir de cuisiner, celui de manger ce que l'on a soi-même préparé, s'ouvrir à l'autre et à la différence en découvrant de nouvelles saveurs, de nouvelles recettes, de nouveaux aliments, dans un climat favorable à l'échange. Ce n'est pas simple pour tous : il faut se mettre d'accord sur les recettes pour faire un menu équilibré, faire une liste de course adaptée au budget disponible (4 ou 5 euros par personne), et donc connaître le prix des denrées alimentaires.

Ensuite, des gestes simples mais fondamentaux : on apprend à se servir des ustensiles mais aussi à se débrouiller avec les moyens du bord. Certains nous prêtent alors leur matériel car nous en manquons (d'ailleurs, si vous en avez en trop, nous sommes preneurs !). Avant de partager un repas, il faut donc partager les idées, les goûts, les moyens, les savoir-faire mais aussi les tâches ménagères... Vient ensuite le plaisir d'offrir un bon repas « maison » aux autres résidents.

La cuisine redevient donc ce qu'elle aurait toujours dû être : une affaire de partage, de plaisir et de générosité (mais avec de vrais morceaux de travail éducatif dedans).

#### ✓ Socio-esthétique

Grâce au financement de la fondation l'Oréal, l'intervention d'une socio-esthéticienne a pu démarrer en novembre 2015.

Les personnes en situation de précarité peuvent avoir un sentiment de dévalorisation et d'isolement. Ayant eu des parcours de vie difficiles avec parfois une errance, une addiction, une pathologie médicale ou psychiatrique, certains individus ne savent plus ou ne peuvent plus s'occuper d'eux et avoir une image en lien avec une vie sociale et/ou professionnelle.

La socio-esthétique est une piste différente des outils déjà proposés par le CHRS. L'un des ressorts est d'agir sur la dynamisation et l'estime de soi de l'individu en valorisant ses compétences et en instaurant des relations de confiance qui permettront l'ouverture, l'expression et l'échange. C'est pour permettre aux personnes de retrouver une image positive d'elles-mêmes que sont proposés les ateliers de socio-esthétique.

Trois ateliers collectifs et 2 séances individuelles ont été menés par Réjane Sallé au CHRS des Capucins, auprès de 7 personnes (4 femmes et 3 hommes).

Le résultat de la collaboration tripartite (équipe socio-éducative, participants et socio-esthéticienne) a été un franc succès et présage d'ores et déjà d'une fréquentation accrue dans l'avenir.

#### ✓ Sorties sportives

Dans l'optique de l'ouverture sur l'environnement extérieur et d'une sensibilisation sur les bienfaits d'une activité physique, des sorties vélo et course à pied sont régulièrement proposées aux résidents, accompagnés d'un éducateur et d'un surveillant titulaire du BAPAAT (brevet d'aptitude professionnelle d'assistant animateur technicien de la Jeunesse et des Sports).

Considérant les bénéfices de cette action dans le parcours d'insertion de nos résidents, nous prévoyons de la poursuivre par un programme plus suivi, dans le cadre de l'appel à projet « Sport Santé Bien-être » financé par l'ARS, l'Etat et la Région, en 2016.

✓ Culture du cœur

Depuis de nombreuses années, une convention de partenariat permet au CHRS des Capucins de bénéficier des actions de Culture du cœur, dont l'objectif d'« Agir pour l'inclusion sociale et professionnelle des personnes en situation de précarité et/ou de vulnérabilité économique et sociale en favorisant le partage des biens communs que sont la culture, le sport, le loisir. » résonne avec nos propres missions.

Ainsi, nous pouvons régulièrement proposer gratuitement aux personnes hébergées des sorties cinéma, théâtre, découverte du patrimoine, initiations sportives...

Nous observons toutefois que le succès de l'adhésion à ces activités extérieures nécessite dans un premier temps l'accompagnement d'un membre de l'équipe. Cela favorise le dynamisme vers l'extérieur et conforte la confiance en soi de nos accueillis. En effet la plupart d'entre eux n'ont jamais eu accès à des espaces culturels notamment et appréhendent de s'y rendre de crainte de ne pas y trouver leur place.

- **Le projet de service/d'établissement/d'équipe**

La précédente version du projet de service avait été réécrite et validée par l'association en 2009.

Pour cette réécriture en 2015, la direction a proposé aux salariés de bâtir eux-mêmes ce projet d'équipe, dans le cadre de référence global de l'association. Dans ce sens, la construction de ce projet s'appuie sur les apports de chacun des membres de l'équipe, par de nombreuses rencontres en interne, en sous-groupes ou en collectif, en lien avec les résidents et la direction, avec l'accompagnement d'ONC Développement.

L'enjeu n'est pas l'exhaustivité de tous les éléments constituant le service, mais dans une logique d'amélioration continue de la qualité de :

- Mieux comprendre le travail réalisé, les actions et les projets à mener
- Donner des repères clefs de coopération interne et externe
- Dégager des perspectives dans le service rendu aux personnes accueillies, sous forme de priorités

Dans ce sens, ce projet d'équipe est ajustable dès que des évolutions sont décidées sur des objectifs, des moyens ou processus. De plus une fois par an, l'équipe revisite ce projet d'équipe et le développe en fonction.

Il sera complété en 2016 par un travail de préparation à l'emménagement dans de nouveaux locaux, partagés avec la Halte 33 et les Restos du cœur. Cette perspective de mutualisation sera ainsi anticipée par l'équipe, au travers des changements d'organisation pour adapter le fonctionnement à une nouvelle architecture et également dans la perspective d'un projet social commun avec les associations partenaires.

Notons que ce projet d'équipe fait suite à l'évaluation externe de mi 2015 et tient compte de ses préconisations.

- **La démarche qualité**

Depuis le début de l'année 2015, l'intervention du service logistique et technique dans les établissements et services du Diaconat de Bordeaux a été restructurée. Trois équipes d'intervention sont constituées. Elles fonctionnent en binôme et sont coordonnées par le chef du service logistique et technique. Chaque équipe est composée d'un salarié de l'association en CDI et d'un emploi d'avenir :

Une équipe réalise une intervention hebdomadaire systématique dans les différentes structures (dont le CHRS Les Capucins), sur une journée établie et planifiée ;

Une équipe réalise les interventions d'urgence ;

Une équipe réalise les travaux plus conséquents (rénovation, réfection, remise en état d'un appartement...).

- **Les partenariats, le réseau**

Concernant les conventions formalisées – essentiellement portées par le Diaconat de Bordeaux –, celles-ci sont notamment signées avec le SIAO, l'ANPAA, le Centre Hospitalier Charles Perrens, la clinique Anoust, la Tour de Gassies (PASS), le service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP).

Le CHRS Les Capucins a mis en place nombre important de collaborations et de relations de partenariat, notamment :

Concernant l'accompagnement administratif et l'accès aux droits : CAF de la Gironde ; MDPH 33 ; CPAM de Gironde ; MSA ; Pôle Emploi ; CIMADE ; OFII, etc.

Concernant l'accompagnement social : Samu Social ; SIAO ; CAIO de Bordeaux (Centre d'Accueil, d'Information et d'Orientation) ; MDSI (Maisons Départementales de la Solidarité et de l'Insertion) ; ASE ; CCAS de Bordeaux ; UDAF ; APAJH 33, etc.

Concernant l'accompagnement à l'insertion professionnelle : GIHP (Groupement pour l'Insertion des personnes Handicapées Physique) ; Compagnons Bâisseurs ; PLIE de Bordeaux (Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi) ; Mission Emploi Saint-Michel, etc.

Concernant les soins : UEROS Aquitaine (Unité d'Évaluation, de Réentraînement et d'Orientation sociale et/ou professionnelle) ; cabinet d'infirmiers ; médecin généraliste ; CMP de Bordeaux (Groupe Hospitalier Charles Perrens) ; Association La CASE (Centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques chez les usagers de drogues) ; CEID (Comité d'Étude et d'Information sur la Drogue) ; EMPP (Équipe Mobile Psychiatrie Précarité) ; ANPAA (Association nationale de prévention en alcoologie et addictologie), etc.

Participation au groupe de travail du réseau Périnat Aquitaine, recherche-action regroupant des professionnels médicaux, sociaux et médico-sociaux : réflexion sur les stratégies de prise en charge.

Des partenariats sont également en place avec la Banque Alimentaire, le Secours Populaire, la Croix Rouge, les Restos du Cœur, l'association Pain de l'amitié, l'association Promo Femmes, etc.

Le CHRS Les Capucins travaille également en lien étroit avec différents services du Diaconat de Bordeaux.

## • L'activité

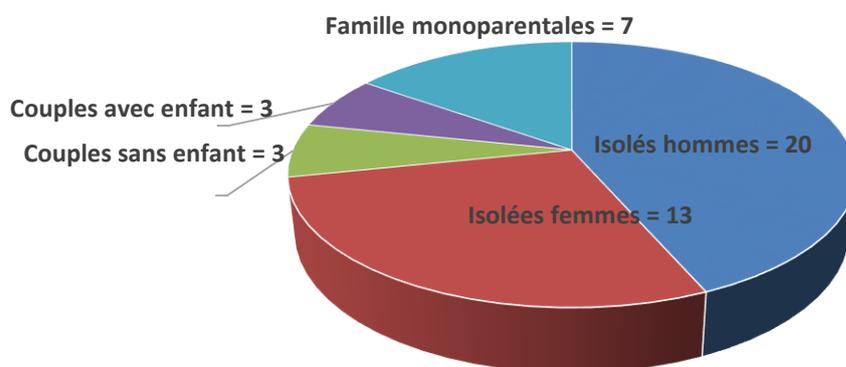
Un retour à la normale en 2015 au CHRS des Capucins, avec 11 969 journées réalisées et un taux d'occupation de 86%.

Les travaux d'humanisation du CHRS ont été achevés en mars pour les locaux d'hébergement, ce qui nous a permis de fonctionner en capacité totale sur 9 mois.

### • Les effectifs

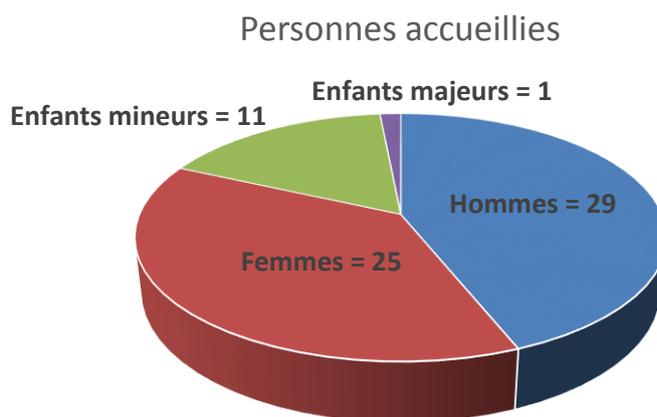
a) Les accueillis durant l'année

46 ménages (66 personnes), dont :



Les ménages avec enfants représentent 72% du public accueilli en appartements.

b) Les effectifs au 31 décembre



23 ménages (35 personnes), dont :

- 11 hommes isolés
- 5 femmes isolées
- 1 couple sans enfants
- 3 couples avec enfants
- 3 familles monoparentales

c) Les admissions dans l'année

27 ménages (36 personnes), dont :

- 11 hommes isolés
- 7 femmes isolées (+ 1 restée moins de 15 jours, non comptabilisée dans les statistiques)
- 2 couples sans enfants
- 3 couples avec enfants
- 4 familles monoparentales

Nombre de journées non réalisées du fait des travaux (car c'est encore le cas partiellement sur l'année 2015) : 2 lits en chambre double sur 3 mois.

Un certain nombre de journées (difficilement quantifiables) non réalisées du fait du manque de candidatures et/ou de difficultés pour disposer assez rapidement des candidatures (fluidité du processus)

Le délai moyen entre l'offre d'une place au SIAO et l'admission d'un ménage est de 15 jours ouvrables. Toutefois, il est à noter qu'un appartement pouvant accueillir 2 personnes est resté vacant pendant 4 mois faute d'orientation adaptée, les positionnements étant de plus transmis un par un.

Ensuite, en 2015, sur 43 ménages orientés par le SIAO :

- 25 ont été admis,
- 6 n'ont pas donné suite,
- 7 ont refusé (6 en raison des contraintes des conditions d'accueil, pour beaucoup méconnues avant l'entretien de préadmission, ou refus d'accompagnement, 1 en raison de la localisation du Centre),
- 5 n'ont pas été acceptés par l'équipe (2 en raison de notre incapacité à les accompagner, 2 ne présentant aucune adhésion à l'accompagnement proposé, 1 ne nécessitant pas d'accompagnement type CHRS).

Un travail va être engagé pour clarifier et objectiver les critères d'admission et fluidifier le processus d'orientation des dossiers vers les CHRS. Ceci afin de trouver des solutions à ces difficultés constatées.

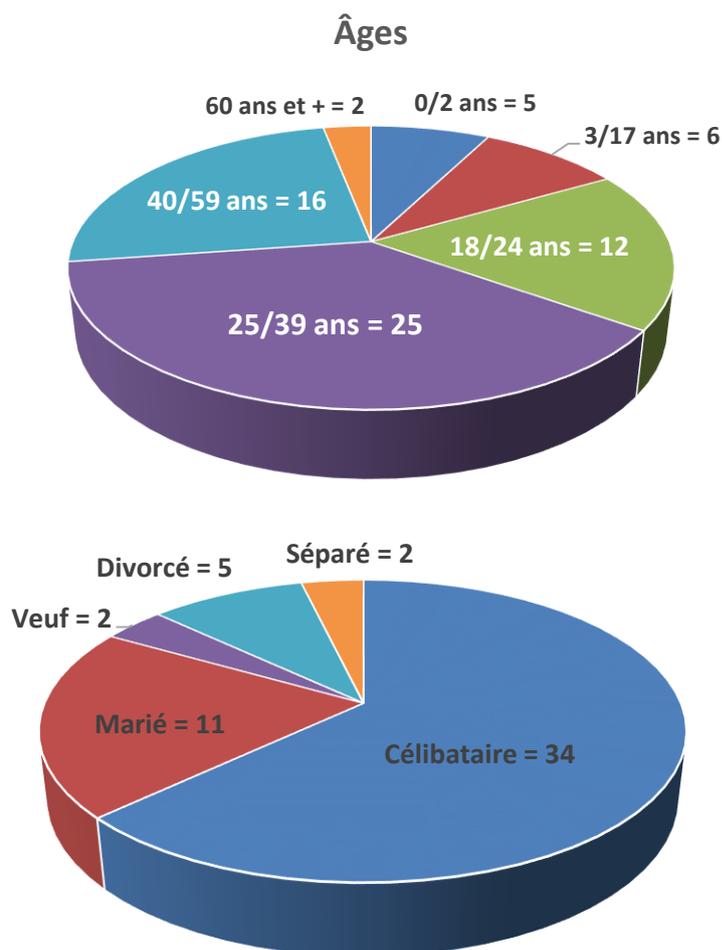
d) Les sorties dans l'année

25 ménages (32 personnes), dont :

- 11 hommes isolés
- 8 femmes isolées
- 1 couple sans enfant
- 1 couple avec enfant
- 4 familles monoparentales

• **Les caractéristiques du public**

a) Age, sexe, situation familiale, nationalité



Moyenne d'âge :

Population totale : 31 ans

Adultes : 36 ans

La moyenne d'âge a baissé de 2 ans. En 2015 la tranche la plus importante du public accueilli est celle des 25 à 39 ans. 73% des hébergés ont moins de 40 ans (59% en 2014)

Nombre de personnes accueillies 66

Situation familiale :

Origine :

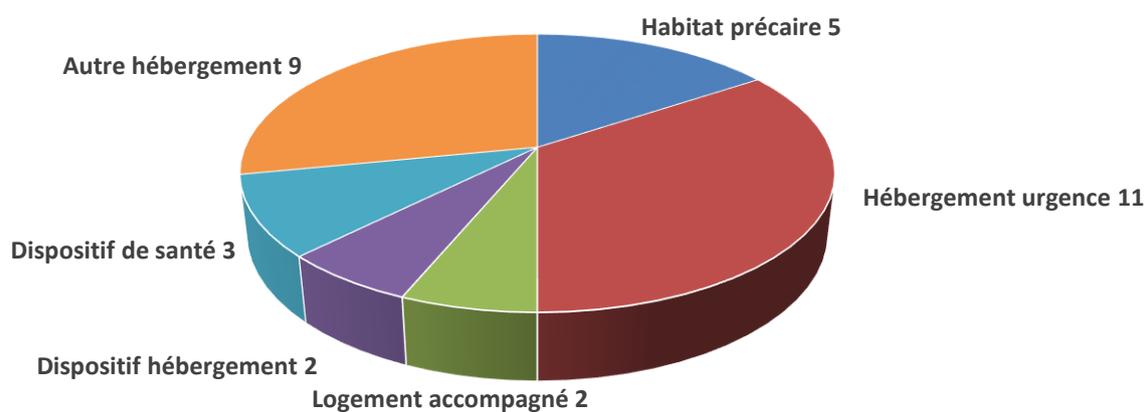
France : 34  
UE : 3  
Hors UE : 25

b) Motifs des admissions

Les personnes entrant au CHRS des Capucins présentent une grande vulnérabilité, en raison de rupture de liens familiaux et amicaux, d'absence de ressources et souvent d'un parcours d'errance.

c) Situation de logement ou d'hébergement avant l'admission

Rue, dispositifs d'accueil d'urgence, hôpital et hébergement précaires chez des tiers pour 93% des accueillis en 2015.



d) Situation professionnelle, niveau de ressources

Seuls 13% des adultes ont une activité professionnelle à l'entrée au CHRS.

50% des personnes admises au CHRS des Capucins en 2015 sont sans aucune ressource...

- **L'accompagnement social**

L'équipe du CHRS des Capucins porte une attention particulière à l'autonomie des acteurs. Il s'agit de proposer à chaque personne des conditions et des situations permettant à la fois de bénéficier d'apports directs de l'équipe ou de l'environnement, et de réaliser ses propres démarches.

L'appui de l'équipe pour le développement de l'autonomie peut se jouer à 3 niveaux : des situations sociales et matérielles favorables comme l'accès aux droits, au logement et à l'emploi, le développement de l'équilibre psychologique et des compétences cognitives et sociales ; la mise en réseaux et le maintien des liens sociaux.

Les difficultés de santé très présentes obèrent fortement l'accompagnement qui se voit axé sur l'accès ou la compliance au soin et à l'autonomie nécessaire à l'insertion des personnes hébergées.

Toutefois dès que la situation est stabilisée, l'accent est mis sur l'accès à la formation et à l'emploi.

Nous constatons également de plus en plus la nécessité d'un soutien dans des démarches juridiques (situation administrative, dettes, ruptures familiales...).

- a) L'accompagnement santé

L'accompagnement vers ou dans le soin est un axe majeur de l'accompagnement, au regard de la situation des personnes accueillies.

Pour ce faire, l'équipe du CHRS des Capucins a développé un réseau de partenaires indispensables à cette première condition essentielle à tout parcours d'insertion, la santé :

- Accès aux droits à l'assurance maladie avec la CPAM ou la MSA
- Orientation et accompagnement vers les partenaires du secteur médical et psy
- Médecin de quartier référent
- Cabinet infirmier de proximité (établissement et suivi hebdomadaire des pilluliers sur prescription médicale)
- Partenariat conventionné avec : ANPAA - CHS Charles Perrens/CMP
- Travail en lien avec services hospitaliers et tous professionnels de la santé selon les orientations nécessaires

- b) L'accompagnement vers l'insertion socioprofessionnelle

En préalable au travail d'accompagnement vers l'insertion professionnelle, il s'agit souvent de faire valoir l'accès aux droits des personnes accueillies, RSA ou AAH lorsque la situation le justifie.

CCAS, MDSI et Service social du Diaconat pour les personnes bénéficiaires du RSA, Pôle Emploi, Missions Locales, entreprises d'insertion... sont autant de partenaires indispensables au travail d'accompagnement global des personnes hébergées au CHRS.

Nous proposons également au quotidien un soutien au projet professionnel, à la rédaction de CV et le suivi de la recherche d'emploi et de formation, dans le cadre du projet personnalisé de chaque résident

- 93% des personnes ayant séjourné au CHRS avaient des ressources à la sortie, contre 64% à l'entrée.
- 36% sont sortis en ayant un emploi ou une formation qualifiante (14% à l'admission).

c) L'accompagnement vers le logement

L'objectif de l'accompagnement au CHRS étant la sortie, l'orientation vers un logement plus autonome/ou adapté est le point de mire essentiel de la prise en charge.

Ainsi, dès que la situation administrative et les ressources le permettent, les ménages sont accompagnés dans leur recherche de logement : inscription HLM, contingent préfectoral, 1% patronal, accompagnement auprès des bailleurs.

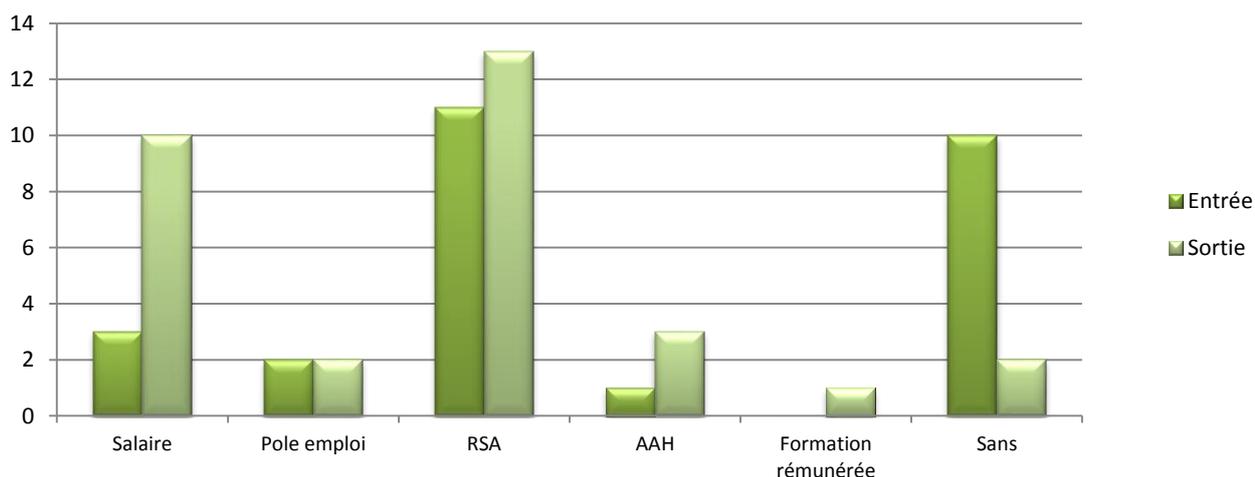
d) L'orientation adaptée

Une autre orientation que le logement classique, adaptée au profil et au parcours des personnes, est parfois nécessaire. Nous cherchons alors ensemble la meilleure solution pour une sortie sereine, dans l'optique d'une finalité la plus autonome possible.

- **Éléments spécifiques du service**

a) Evolution entre l'entrée et la sortie

Personnes sorties en 2015



## • **Conclusion**

### • **Éléments de bilan**

#### Améliorer l'évaluation

Dans le cadre du PACQ (Plan d'action commun qualité), l'enjeu est de développer l'évaluation pour chaque sortie de personne :

a) Sur le plan qualitatif, avec la structuration d'une trame type prenant en compte

- les évolutions de la personne
- les leviers d'accompagnement utilisés (à reproduire ou à ajuster)
- Le fonctionnement de l'équipe

b) Sur le plan quantitatif, avec la structuration d'un tableau (indicateurs à l'entrée, en étape intermédiaire, à la sortie) à partir des 3 objectifs clefs :

- Développement personnel
- Liens sociaux
- Situations sociales

Ce travail permettra d'affiner l'évaluation annuelle sur les données statistiques globales

- A la sortie
- Sur les évolutions entre les entrées et les sorties
- Sur des croisements possibles de données

Bien entendu, l'analyse des données statistiques est à lier avec l'analyse qualitative, de même que les services rendus sont à croiser avec les ressources apportées.

#### Supervision

L'année 2015 ayant été plus particulièrement consacrée au travail de réécriture du projet et l'équipe ayant connu des changements, nous n'avons pas mis en place cette année la supervision.

Cet outil favorisant la qualité et l'adaptation des pratiques, ainsi que la prévention des risques vis-à-vis de la population accueillie, nous allons rechercher un intervenant en mesure de proposer un dispositif de supervision adapté

- **Eléments de perspectives**

Projet social Ravezies et mutualisation

Le nouveau bâtiment qui sera construit à Ravezies est conçu pour offrir les meilleures modalités possibles d'accueil, d'hébergement et de conditions de travail pour l'équipe.

Des rencontres vont se poursuivre avec les partenaires dans le cadre d'une réflexion d'organisation (DLA pour les 3 assos), de l'organisation de l'occupation des futurs locaux et de la mutualisation des ressources (particulièrement avec la Halte).

En parallèle, travail en interne avec ONC :

- Accompagnement des salariés dans la conduite de changement, dans une démarche d'anticipation des nouvelles actions à mettre en œuvre et des modalités d'organisation correspondantes.
- Groupe de suivi du projet constitué de quelques salariés et de la chef de service sur l'adaptation et la formalisation du projet d'équipe aux nouvelles données architecturales et partenariales.
- Participation des résidents dans le cadre des CVS sur l'organisation du fonctionnement quotidien.

Déménagement : Recherche de financement pour l'équipement.