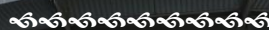


1 Boulevard Paul Montel
06 200 NICE
☎ 04.97.08.79.71



**CENTRE D'HEBERGEMENT
ET DE REINSERTION
SOCIALE**

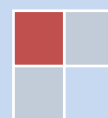


**RAPPORT D'ACTIVITÉ
2019**

FONDATION DE NICE
Patronage Saint-Pierre Actes



C.H.R.S.
04.93.80.88.10
chrs@fondationdenice.org
1 Boulevard Paul Montel
06 200 NICE



SOMMAIRE

PREAMBULE

INTRODUCTION

- 1) Méthodologie d'élaboration du projet d'établissement 2019- 2023**
- 2) Nouvel arrêté d'autorisation en 2019**
- 3) Les éléments clés du nouveau projet d'établissement (extrait du projet d'établissement)**
 - 3.1 L'aller vers**
 - 3.2 La participation des personnes accompagnées**
 - 3.3 L'accès au numérique**
 - 3.4 Accompagner à l'usage d'habiter**
 - 3.5 Participation au fonctionnement de l'établissement**
 - 3.6 Information sur les droits et libertés**
 - 3.7 Bientraitance et prévention de la maltraitance**
- 4) L'activité du CHRS en chiffre, rapport consolidé**
- 5) Une organisation qui s'est profondément modifiée**
- 6) Focus sur l'activité des psychologues**
 - 6.1 La participation aux admissions**
 - 6.2 Le suivi spécifique des personnes accompagnées**
 - 6.3 Les différents axes d'intervention**
 - 6.4 La fonction support de l'équipe**
 - 6.5 Participation aux projets transversaux**
 - 6.6 Perspectives et propositions de travail**
- 7) L'Atelier Adaptation à la Vie Active (AAVA)**

PERSPECTIVES

PREAMBULE

En 2019, la Fondation de Nice Patronage Saint-Pierre Actes poursuit son action en faveur des plus démunis, dans la réponse aux situations de précarité et d'exclusion, selon des valeurs et des principes qui privilégient la dignité, le respect, la solidarité, les droits et les responsabilités de la personne accompagnée, du citoyen.

Elle accompagne en moyenne 10 707 personnes par an et organise ses interventions dans 3 secteurs d'activité :

- **Le Secteur Accompagnement Social et Médico-Social** se consacre aux publics les plus vulnérables et à la lutte contre la grande pauvreté. Il regroupe 3 établissements médico-sociaux du champ des addictions (complété par Reprises qui rémunère le travail à la journée pour des usagers de drogue) et de la précarité associée aux maladies invalidantes : ACT, CAARUD, CSAPA avec amorce d'une plateforme en addictologie. Concernant l'activité hébergement-logement, il rassemble le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) pour personnes isolées et familles (262 places), la Halte de nuit ouverte d'octobre, à juin pour 40 hommes et 18 femmes sans-abri et depuis peu une expérimentation pour prévenir le retour à la rue de ménages menacés d'expulsion, complétée par l'ASLL. L'année 2019 a également vu la fin de l'action Sans Domicile Stable-RSA. Le Service Migrants accompagne la demande d'asile (172 places CADA, 100 places ATSA et 306 places HUDA-HUDAP) et renforce en 2019 ses moyens en faveur de l'insertion socio-professionnelle des réfugiés y compris dans le cadre d'un programme de réinstallation pour ceux en provenance du Proche-Orient. Ces interventions se déclinent principalement sur le moyen et haut pays. Ce service a été retenu en 2019 dans le cadre d'un appel à projets sur les cohabitations solidaires. Il bénéficie désormais d'un terrain d'application mis à disposition par les PEP 06 pour son jardin solidaire Lou pantai, support d'une épicerie solidaire itinérante. 275 logements dont 61 propriétés de la Fondation sont supports de ces activités de mise à l'abri, d'hébergement, d'accompagnement social global vers un logement autonome. Ce secteur compte environ 91 salariés et dispose d'un budget d'environ 10,3 millions d'euros pour l'accompagnement de 3600 personnes.
- **Le Secteur Accès à l'Emploi** repose sur le principe selon lequel « tout le monde peut travailler », la reprise d'une activité représentant le meilleur moyen d'accéder à l'autonomie. Il regroupe, un Atelier d'Adaptation à la Vie Active (AAVA), un Atelier Chantier d'Insertion (ACI) avec le support d'une ressourcerie, le dispositif Cap entreprise qui met en relation directes offres et demandes d'emploi à partir de la méthode IOD (Intervention sur l'Offre et la Demande créée par l'association Transfer), Flash Emploi (réfèrent unique RSA) pour les nouveaux entrants dans le RSA, Appui Intensif Emploi pour les allocataires du RSA les plus anciens, une action d'accompagnement à l'emploi pour les seniors allocataires du RSA et une action de développement d'un réseau d'entreprises, ainsi que le Centre de Pré-Orientation qui accompagne des publics en situation de handicap à définir un nouveau projet professionnel. Une plateforme emploi, renforcée en 2019, soutient l'accès à l'emploi des personnes accueillies au CHRS qui a été renforcée en 2019. L'Auto-Ecole Sociale, un partenariat avec le PLIE du Pays de Lérins ainsi qu'une mise à disposition de scooters ou vélos électriques pour les personnes au RSA qui reprennent une activité, complètent ces interventions. En 2019, il faut noter la création d'une entreprise d'insertion dans le secteur de la rénovation du bâtiment pour 4 contrats d'insertion et le lancement d'une expérimentation avec une équipe mobile emploi qui se déplace dans les accueils d'urgence. Ce secteur intervient dans tout le département des Alpes-Maritimes de Grasse à Menton. Il compte 117 salariés, dispose d'un budget d'environ 4,8 millions d'euros pour l'accompagnement de 5 966 personnes.

- Le Secteur Enfance-Jeunesse-Familles**, rassemble divers établissements de la protection de l'enfance. Il apporte un soutien matériel, éducatif et psychologique aux enfants, adolescent.e.s, jeunes majeur.e.s confiés par l'Aide Sociale à l'Enfance : trois maisons d'enfants à caractère social, la Maison de l'enfance de la Trinité, un pôle adolescents La Villa Marie Ange - la Guitare accueillent des enfants âgés de 6 à 18 ans, 14 appartements dans le diffus permettent de développer l'autonomie des jeunes de 16 à 21 ans soit 137 enfants et jeunes placés. Le milieu ouvert est constitué d'un service d'Action Educative à Domicile en collaboration avec les familles, une entité Pélican-SAP, service professionnalisé d'administrateurs ad hoc et des actions de soutien et d'accompagnement à la parentalité en maison d'arrêt. Le secteur a développé un service de placement à domicile, un lieu ressource pour enfants et adolescents déscolarisés, il continue d'étoffer en 2019 une plateforme jeunes pour un accompagnement sur mesure visant l'insertion sociale et professionnelle de 100 jeunes de 16 à 25 ans en augmentant la mise à l'abri avec 25 logements disponibles. Fin 2019, une nouvelle convention a été passée avec le département et la DDCS pour le renforcement de l'accompagnement socio professionnel de 30 jeunes de 16 à 18 ans sans hébergement. En 2019, la Fondation a été retenue sur un appel à projets par le Département pour accompagner et loger 48 Mineurs Non Accompagnés (MNA) en colocation dans 20 appartements. 59 logements dont 8 sont propriétés de la Fondation sont supports de ces activités d'hébergement et d'accompagnement social global vers un logement autonome. En outre, une expérimentation de cohabitation intergénérationnelle est lancée en lien avec Côte d'Azur habitat et Toit en Tandem pour 5 binômes. Ce secteur compte 118 salariés, dispose d'un budget de 6,3 millions d'euros pour l'accompagnement de 1141 enfants, jeunes et familles au total.
- Le Siège Social** complète les interventions de ces directions opérationnelles en apportant un soutien technique et en garantissant le respect des réglementations liées notamment à l'emploi de fonds publics (la direction générale, la direction administrative et financière, la direction des ressources humaines et les directions technique et immobilière). Il est constitué d'une trentaine de salariés et dispose d'un budget d'environ 1,3 millions d'euros.

Depuis 2017, la Fondation développe également une nouvelle activité de soutien auprès des associations de bénévoles du département, à partir de la collecte de dons et legs, qu'elle compte intensifier.

Cette dynamique d'ensemble s'inscrit en cohérence avec les 2 orientations stratégiques de la Fondation

1. Le développement du pouvoir d'agir dans le but de :

Renforcer le pouvoir d'action et de décision des personnes accompagnées, mineures et majeures, en vue de les rendre davantage acteurs de leur parcours, autonomes et leur permettre d'influencer positivement le cours de leur vie.

Réinventer l'identité managériale de la Fondation en aménageant le système pyramidal actuel et mettre en œuvre l'évaluation à 360° c'est-à-dire travailler sur les compétences de chaque salarié-ée en faisant intervenir toutes les parties prenantes qui ont un lien, direct ou indirect, en amont ou en aval, avec lui.

Favoriser des comportements responsables (consom'acteurs, éco citoyens...) au niveau des salariées-ées et des personnes accompagnées.

2. L'innovation sociale afin de :

Poursuivre et intensifier la fonction recherche et développement de la cellule projets pour continuer à innover dans les pratiques sociales et dans les actions à mener au profit des publics les plus vulnérables.

Rechercher des financements privés, des coopérations, des montages favorisant l'expérimentation, l'initiative dans le but de réduire toute forme de précarité et d'exclusion.

Intégrer le numérique dans les pratiques professionnelles pour gagner en efficacité et en autonomie.

Attirer des bénévoles pour compléter et enrichir les interventions.

Les grandes réalisations 2019

Le fait marquant de l'année 2019 fut notre capacité à fonctionner en **intelligence collective** après avoir annoncé notre intention d'en faire le principe pilier de notre management.

La mutation de la relation professionnelle entre manager et collaborateur-trice engagée depuis plusieurs années à partir de l'établissement d'une charte de la relation au travail, a trouvé son point d'orgue dans l'évaluation à 360° des cadres, le co-développement, la formation sur le développement du pouvoir d'agir, la mise en place d'outils d'intelligence collective suite à une formation dédiée.

Il s'agit d'encourager l'écoute des salariés-ées et susciter le partage actif de la vision stratégique.

Autant de changements majeurs qui nécessitent des organisations plus souples, qui restaurent l'initiative comme principe d'intervention d'unités plus horizontales, au sein desquelles la décision se prend à l'issue d'un processus de consultation de l'équipe et non plus dans une logique descendante.

En 2019, nous avons également traduit en pratiques professionnelles permanentes et principales les grands changements à l'œuvre dans notre secteur : l'ouverture sur des **partenariats pluridisciplinaires et décroisés** entre le social et le sanitaire par exemple, le changement de notre modèle d'intervention sociale désormais basé sur **le hors les murs, l'aller-vers, les visites à domicile**.

C'est ainsi que nous avons été retenus en novembre 2019 avec l'Association Isatis et l'Hôpital psychiatrique Sainte Marie sur la création du **dispositif Un Chez Soi d'abord** à Nice pour 100 personnes, cumulant errance et maladie mentale. Une équipe pluridisciplinaire va œuvrer de concert avec les acteurs du territoire, pour loger et accompagner dans une logique d'aller-vers ces grands marginaux.

Cette expérience de coopération entre acteurs, unis dans un groupement pour agir au service d'objectifs communs ambitieux est un grand défi. Nice est le 12ème site Français Un Chez Soi d'Abord depuis sa création en 2011.

L'année aura également permis le **développement d'actions existantes** (extension de la plateforme de services jeunes et de la plateforme emploi pour le CHRS, renfort de la dimension insertion des réfugiés-ées, du chantier d'insertion...) mais aussi la **création de nouvelles actions et initiatives** (entreprise d'insertion dans le bâtiment, nouvelles modalités d'accompagnement de 48 Mineurs Non Accompagnés dans le diffus, création d'un jardin solidaire Lou Pantaï pour les migrants, d'une équipe mobile emploi, expérimentation d'une action pour éviter le retour à la rue de ménages frappés d'expulsions...) **sur tous les sujets vecteurs de solidarité** (cohabitation intergénérationnelle, collecte solidaire et inter associative au MIN pour l'épicerie solidaire, ...).

L'augmentation continue de notre parc de logements (plus 53 logements en 2019 soit 338) organisée sous l'égide de notre **direction de l'immobilier** nous a également permis d'offrir des garanties de professionnalisme aussi bien à nos tutelles qu'aux bailleurs.

Enfin, en 2019 la Fondation a également souhaité créer une fonction à mi-temps de **chargée de communication** pour accroître la visibilité de ses actions.

Ce développement continu et souhaité, vecteur d'innovations est un signe fort de la vitalité de notre Fondation.

Les perspectives 2020

Dans la continuité, nous poursuivons la **dynamique managériale en refondant notre organisation hiérarchique** : transformation des fonctions de chef de service en responsable de domaines d'activité regroupant plusieurs établissements afin d'initier un pilotage plus cohérent, développement des coordinateurs, cadres de proximité, facilitateurs du travail en équipe.

Issue d'une année de réflexion, organisée en groupes de travail associant tous les cadres, cette adaptation de notre organisation s'effectuera progressivement au gré de l'évolution des carrières actuelles mais le cap est clairement affiché et s'engagera dès avril 2020.

Les pratiques éducatives et sociales orientées vers **l'aller vers, le hors les murs**, faisant une place grandissante à la personne accompagnée considérée comme un partenaire, continueront leur expansion comme norme d'intervention. Pour cela un vaste travail de définition du pouvoir d'agir devra aboutir à l'élaboration d'un référentiel commun.

Le **travailleur pair** sera plus qu'un nouveau métier. Il devient une des composantes de beaucoup d'équipes pour apporter une vision différente et complémentaire de l'accompagnement social. Pour cela nous engagerons un vaste plan de formation pour nous aider à intégrer ces nouveaux collaborateurs dans les équipes.

Les interventions décloisonnées liant logement et emploi, sanitaire/médico-social et social, réfléchissant sur des tiers-lieux ou création artistique, développement durable et économie sociale et solidaire peuvent utilement s'imbriquer, s'accentueront pour rechercher dans la **synergie partenariale et l'expérimentation** des modèles inspirants. Il s'agit de favoriser l'épanouissement et l'autonomie des publics les plus démunis accompagnés.

Notre cellule projets continuera d'animer et susciter un bouillonnement d'idées autour de ces sujets. **L'alimentation, la production maraichère, le recyclage de nos déchets, la distribution alimentaire solidaire** sont des thèmes que nous aborderons comme fil rouge d'une dynamique transversale.

Le Département qui prévoit de confier à la Fondation **un développement ambitieux de Cap entreprise basé sur le concept « personne n'est inemployable »** sera également un des axes majeurs de la nouvelle croissance de notre Secteur Accès à l'Emploi.

Enfin 2020 est placé sous le signe des initiatives en matière de **culture** avec la création en début d'année d'un calendrier illustré par des œuvres artistiques réalisées par nos publics accompagnés et l'organisation d'un séminaire de la Fondation sur ce thème en juin.

Mais la crise sanitaire majeure et inédite du Covid-19 qui frappe la France depuis le 13 mars 2020 met à l'arrêt brutalement toutes nos actions et prévisions et laisse entrevoir une remise en question profonde et durable de notre système sociétal.

L'incertitude sur l'issue de la crise sanitaire et la récession économique sans précédent qui va en découler et dont nous ne pourrions mesurer les effets que sur les mois et les années à venir, doit nous engager à beaucoup de prudence, sans renoncer à l'espoir et l'envie de toujours tout recommencer au service des plus vulnérables qui risquent d'être encore plus durement impactés. Cette crise a été aussi révélatrice de notre capacité à inventer de nouvelles formes de coopérations et de solidarités au sein de notre organisation et qui nous permettront collectivement de vivre ces futurs changements.

INTRODUCTION

En 2019 le projet du CHRS s'est vu profondément transformé dans son organisation et ses principes d'interventions ainsi que dans la redéfinition des places autorisées. C'est pour cette raison que vous trouverez un rapport d'activité profondément revu par rapport aux années précédentes. Ainsi nous avons fait le choix de présenter un rapport consolidé pour simplifier la lecture.

2019 a été l'année de la mise en place concrète du nouveau projet d'établissement travaillé en 2018. Cette mise en place fera l'objet en 2020 d'un état des lieux visant à la redéfinition du nouveau CPOM avec notre autorité de contrôle. Si à cette occasion nous pouvons envisager d'importantes évolutions du projet les options définies en 2018 semblent être d'actualité notamment dans les principes d'actions que nous avons mis à l'œuvre. C'est pour cette raison que nous les rappelons dans ce rapport.

Ce nouveau projet a été élaboré pour répondre aux obligations réglementaires des ESMS déclinées comme suit :

Le CHRS a pour mission d'assurer l'accueil, l'hébergement, l'accompagnement et l'insertion sociale des personnes en recherche d'hébergement ou de logement, afin de leur permettre de retrouver une autonomie personnelle et sociale.

L'article L.311-8 DU CASF stipule que :

« Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. [...] Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »

Le CHRS inscrit son action dans le cadre du projet associatif de la Fondation.

La dernière version actualisée du projet d'établissement du CHRS date de 2016. Il avait une durée théorique de 5 ans. Mais le contexte, comme pour les versions précédentes, change rapidement.

De nouvelles recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM (HAS) spécifiques au CHRS ont été publiées très récemment :

- « Repérage et accompagnement des situations de rupture dans les parcours des personnes accueillies en CHRS »
- « La prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies dans les CHRS »
- « Repérage et accompagnement en CHRS des victimes et auteurs de violences au sein du couple »
- « Évaluation interne : repères pour les établissements et services relevant du secteur de l'inclusion sociale ».

La mission du CHRS de la Fondation est définie par convention avec le préfet des Alpes-Maritimes actualisée par le dernier arrêté n° 2017-758 du 18 août 2017.

Un nouveau CPOM a été signé pour les années 2017-2019.

Enfin les nouvelles politiques publiques inscrivent l'action des CHRS dans le déploiement de la stratégie du « logement d'abord ».

A l'heure où nous écrivons, nous mesurons la pertinence des changements dans notre organisation qui a permis une adaptation rapide à la crise que nous vivons même si bien sûr nous n'avons jamais envisagé ces transformations pour ces raisons

1) Méthodologie d'élaboration du projet d'établissement 2019- 2023

1 - Une note d'information en avril 2018 a annoncé la démarche du projet et a invité les équipes à proposer des principes d'interventions.

2 - Un comité de pilotage s'est réuni le 23 mai 2018 et a retenu plusieurs principes à approfondir.

3 - Un séminaire de l'ensemble des salariés du CHRS a eu lieu le 7 juin 2018 a travaillé sur la base des principes avec une documentation fournie sur chacun des thèmes suivants (notamment en référence avec les recommandations de bonnes pratiques de la HAS- Anesm) :

- L'accompagnement à l'usage d'habiter Hébergement et travail
- L'aller vers
- La participation des personnes accompagnées
- Le parcours de la personne
- Les cadres d'intervention
- Numérique et pratiques d'intervention

Chaque groupe a établi un compte rendu sous forme de tableau selon la grille suivante : définition, enjeux (avantages et inconvénients), propositions de modalités d'actions

4 - Une réunion d'expression des personnes accompagnées a eu lieu le 3 juillet présentant les travaux du séminaire, notamment les principes de l'aller vers et de l'usage d'habiter.

5 - Un travail d'écriture du projet d'établissement a été réalisé pendant l'été 2018 selon une trame commune à l'ensemble de la Fondation. Les éléments du projet de la Fondation, de l'habilitation, et les travaux du séminaire ont été intégrés dans le trame présentée sous forme de fiches thématiques

6 - Des groupes se sont réunis à nouveau en septembre pour préciser certains éléments sur l'usage d'habiter et sur les réunions de service.

7 - Un comité de lecture s'est réuni le 11 octobre et le 8 novembre pour amender le document de travail du projet d'établissement écrit pendant l'été.

8 - Un séminaire de présentation à l'ensemble des salariés a eu lieu le 20 décembre 2018.

9 - Le projet a été présenté à une réunion d'expression des personnes accompagnées le 22 janvier 2019.

Le projet d'établissement devra être validé par le Conseil d'administration de la Fondation.

2) Nouvel arrêté d'autorisation en 2019

La fusion des deux autorisations du CHRS en 2019 a conduit à la promulgation d'un nouvel arrêté d'autorisation définissant le nombre de places comme suit :

- HI 171 places
- CHRS Stabilisation 35 places
- CHRS urgence 20 places
- CHRS « hors les murs » 19 places
- CHRS « suite » 10 places

3) Les éléments clés du nouveau projet d'établissement (extrait du projet d'établissement)

Les principes d'interventions

3.1 L'aller vers

La primauté à l'intervention au domicile :

« Tout ce qui n'est pas indispensable d'être réalisé au bureau doit l'être dans les hébergements des personnes »

Definition de la notion:

L'« aller vers » c'est aller « là » où la personne se trouve.

Physiquement, dans son lieu d'hébergement. Il s'agit de la placer dans une position qui se rapproche le plus de celle d'un « logement autonome » et de préparer ainsi la sortie du CHRS.

Cela rappelle le principe fondamental d'ouverture vers la personne, sans jugement, avec respect. Considérer sa situation « comme elle est », « là où elle en est ».

Concrètement, il s'agira de prioriser l'accompagnement dans l'hébergement (les visites à domicile) et dans l'environnement social de la personne.

L'objectif de la démarche est d'établir une relation de confiance, de construire un lien de manière à faire émerger une demande à partir de là où la personne se trouve.

Les enjeux :

Développement de l'autonomie et du pouvoir d'agir : en donnant la primauté aux interventions dans « le monde de la personne hébergée », l'« aller-vers » favorise le cheminement personnel de la personne pour se réapproprier sa vie. En cela, cette pratique favorise le développement du pouvoir d'agir.

Réaliser « avec les personnes hébergées » un maximum de démarches administratives au domicile à partir d'outils numériques permet de développer leur autonomie et de lutter contre la fracture numérique. L'équipement numérique des personnes hébergées sera un axe important de l'action.

Le rôle des locaux d'accueil : Ils seront le lieu « du suivi des dossiers, des écrits » (le « back office »). Pour autant, si la situation le nécessite (cas de non-respect du règlement intérieur, présence de risques objectifs pour les professionnels de la part d'une personne hébergée par exemple) un entretien « médiatisé » s'impose, le bureau constitue le lieu représentant l'institution.

L'exclusivité de la relation : l'« aller-vers » peut instaurer une relation exclusive et un isolement relationnel du salarié et de la personne accompagnée qu'il est nécessaire de médiatiser (voir fiche réunion de coordination).

La dimension collective : la dimension collective de l'accompagnement ne s'oppose pas à la pratique de l'« aller-vers ». Elle devra se réaliser à partir des lieux de vie des personnes, en regroupant des personnes résidant dans une même zone et favorisant l'inscription dans l'environnement externe et non institutionnel.

3.2 La participation des personnes accompagnées

Pouvoir d'agir :

Il s'agit d'acquérir du pouvoir sur ce qui est important pour soi, ses proches ou la collectivité à laquelle on s'identifie.

L'intérêt majeur est de permettre aux personnes de devenir actrices de leur vie, d'agir sur le monde avec plus de confiance et créativité.

Groupe d'expression :

Le CASF renforce le droit à la participation et à l'expression des usagers.

Ce droit est une obligation mais il peut prendre des formes variées à définir :

- Conseil de Vie Sociale
- Groupe expression
- Enquête de satisfaction

Ce droit peut se décliner autour de 4 registres essentiels autour de la vie en société :

- la citoyenneté
- la capacité à prendre la parole, à débattre
- le pouvoir de prendre des initiatives
- la possibilité d'influer sur ses conditions d'accompagnement et d'hébergement au CHRS

Questionnaires de satisfaction :

Il s'agit d'évaluer la satisfaction de la personne accompagnée quant à son accompagnement et ses conditions d'hébergement.

Personne paire :

Il s'agit d'une personne déjà accueillie qui se propose de transmettre son expérience et ses connaissances à un nouveau venu.

3.3 L'accès au numérique

REFERENCES

*Le décret du 6 mai 2017 relatif à la définition du travail social a ajouté un court mais important paragraphe au code l'action sociale et des familles qui définit précisément les finalités du travail social (art. D. 142-1-1) :

"Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir la citoyenneté par des approches des questions de société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement. Le travail social s'exerce dans le cadre des principes de solidarité, de justice sociale et prend en considération la diversité des personnes bénéficiant d'un accompagnement social."

*Généralisation e-administration-dématérialisation complète fin 2022 "Emmanuel MACRON".

*Plan interministériel en faveur du travail social : (Axe 2, point 6)

« Le développement des usages et pratiques numériques chez les intervenants sociaux est un enjeu essentiel pour permettre aux professionnels de se concentrer sur l'accompagnement humain et de travailler davantage en réseau. Il doit également permettre de renforcer le pouvoir d'agir des personnes et de prévenir le risque de fracture numérique. »

3.4 Accompagner à l'usage d'habiter

DEFINITION

L'habitat est nécessaire à la survie de l'homme, c'est faire sien un espace donné, se l'approprier. Il induit une notion de « nid », de refuge qui protège des menaces extérieures, d'espace d'intimité qui se situe en dehors du regard de l'autre.

L'habitat offre un choix de rentrer ou de sortir, de s'isoler ou pas, de se laisser aller et donc de pouvoir se maîtriser en société, de se réguler et donc de préserver un équilibre. C'est un lieu où l'on se sent en sécurité, où l'on peut se sentir réellement soi-même, être libre d'être soi-même, se laisser aller à ses humeurs.

Au-delà de la satisfaction des besoins primaires, de la construction de soi et de l'identité (identité spatiale), la capacité d'habiter nécessite un apprentissage des codes sociaux : notion de « voisiner ». L'habitat se doit d'être une révélation choisie et maîtrisée de soi...le tout dans le respect des codes sociaux et légaux en vigueur (violences domestiques, syndrome de Diogène...).

Ouvrir ou fermer sa maison relève de la gestion de ses limites.

La maison permet aussi de définir sa relation aux autres (définit le statut social).

Habiter c'est exister administrativement, juridiquement et socialement.

La dimension spatiale ne suffit pas à embrasser toutes les acceptions du chez soi. Une telle notion mobilise la mémoire et l'identité des habitants ainsi que leur faculté de projection dans le temps. Elle s'inscrit donc toujours dans des temporalités diverses qui s'enchevêtrent.

Les objectifs recherchés

Le CHRS en diffus a pour objectif l'autonomie de la personne quant à l'usage d'habiter.

Il peut être aussi une solution pour ceux qui ne peuvent vivre en collectivité.

Définition de l'autonomie : « capacité de la personne à prendre des décisions, à entreprendre par soi-même en se donnant ses limites et ses propres règles de conduite. Connotation coopérative. »

Définition de la notion d'Indépendance : « absence d'attache à autrui ou une organisation (connotation vindicative).

L'appropriation de l'espace privé permet de se redonner du pouvoir.

Les points de vigilance

Permet d'avoir le choix de montrer, de se montrer...ou pas. Certains usagers ne souhaitent pas que l'on pénètre chez eux, nous interdisent même l'accès dès qu'ils sont relogés, d'autres sont heureux de nous montrer leur nouveau logement, sont « fiers ».

Au CHRS on a les clés et donc un droit de regard plus important que dans un logement classique... Si cela peut induire une certaine dépendance, cela constitue néanmoins des garanties de sécurité. Les intervenants du CHRS doivent s'interroger sur les limites à ne pas dépasser lors des visites à domicile. Théoriquement, c'est celui qui reçoit qui impose ses propres codes à ses « invités ».

L'aspect diffus de notre CHRS permet une meilleure intégration sociale et la non-stigmatisation des publics. L'accompagnement consiste à travailler sur le deuil du logement idéal pour faire émerger un principe de réalité à faire émerger : adéquation ressources et exigences.

La fonction du CHRS en matière de diagnostic, d'accompagnement et de réapprentissage des codes sociaux, trouve ainsi son bien-fondé.

3.5 Participation au fonctionnement de l'établissement

OBJECTIF

Favoriser le pouvoir d'agir des personnes accompagnées

REFERENCES

Décret n° 2004-287 du 25 mars 2004 relatif au conseil de la vie sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L. 311-6 du code de l'action sociale et des familles

PERSONNES RESSOURCES

Personnes accompagnées, intervenants sociaux.

PUBLIC VISE

Personnes accompagnées.

MODALITES DE MISE EN OEUVRE

Notre principe est d'impliquer les personnes dans la vie de l'établissement.

.Un séminaire annuel des personnes accompagnées

Groupes d'expression :

Trois groupes seront réunis dans l'année.

Présenter l'instance de participation dès l'accueil de la personne dans la structure.

Enquête de satisfaction :

La satisfaction des personnes fera l'objet d'une enquête tous les deux ans menés par un consultant extérieur à l'établissement.

PARTENARIAT

Commission Usagers de la FAS, CRPA, Uriopss.

INDICATEURS DE QUALITE

Nombre de réunion d'expression des personnes accompagnées.

3.6 Information sur les droits et libertés**OBJECTIF**

Mise en œuvre au sein de l'établissement des moyens d'exercice du droit à l'information sur les droits et libertés de chaque usager.

REFERENCES

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles.

PERSONNES RESSOURCES

Travailleurs sociaux, secrétaires, référente RGPD.

MODALITES DE MISE EN OEUVRE

La Charte des Droits et libertés de la personne accueillie est remise à chaque personne ou ménage accueilli. Elle est annexée au livret d'accueil. Elle rappelle en particulier le droit à un accompagnement adapté.

Le droit à l'information sur l'accompagnement et le soutien dont il peut bénéficier sont mentionnés notamment dans le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement remis également à l'admission.

Les règles de participation financière au logement rapprochent les personnes du droit commun. Elles sont précisées dans le livret d'accueil et le contrat de sous location.

Le droit au consentement éclairé et au libre choix sont recherchés dans la démarche d'adhésion de la personne à l'idée de co-construire un projet de sortie.

Le droit à la confidentialité est une préoccupation forte de la Fondation, en particulier pour les données numériques par application de la directive sur le Règlement général de la Protection des données et l'utilisation de logiciel de métier agréée par la CNIL.

Le droit aux liens familiaux et le droit à l'intimité sont facilités par le type d'hébergement ou de logement en diffus adapté à la composition familiale. Les droits de garde ou d'hébergements des enfants sont pris en compte pour l'adaptation du logement à la composition familiale.

INDICATEURS DE QUALITE

La Charte des droits et Liberté est remise à la totalité des personnes accompagnées.

3.7 Bienveillance et prévention de la maltraitance

OBJECTIF

La prévention des risques liés à la maltraitance et développement de pratiques professionnelles

REFERENCES

Recommandations ANESM :

La bienveillance : définition et repères pour la mise en œuvre (juillet 2008).

Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance (décembre 2008).

PERSONNES RESSOURCES

Direction, référente sécurité.

PUBLIC VISE

Salariés et personnes accompagnées.

MODALITES DE MISE EN OEUVRE

S'appuyant sur les objectifs fixés par la circulaire du 22 mars 2007, relative à la lutte contre la maltraitance, la Fondation s'est engagée à transmettre toutes les informations permettant aux services de l'Etat d'exercer leur mission de veille.

Un protocole de signalement aux autorités administratives a été établi entre la DDCS et la Fondation.

Cela concerne :

- La santé des personnes accueillies (suicides et tentatives, décès, situation de maltraitance),
- La sécurité (fugues, vols, actes de malveillance, sinistres tels qu'incendie, inondations, ...),
- Les événements relatifs aux fonctionnements de l'établissement (vacance de poste d'encadrement, conflits sociaux, défaillance technique pouvant entraîner un risque pour la santé et la sécurité, problèmes rencontrés avec une famille). Une note d'incident précise est transmise dans les meilleurs délais (sous 48 heures).

Le guide du signalement et des informations préoccupantes de l'enfance en danger, ainsi qu'une procédure pour les adultes en danger sont disponibles dans le répertoire des procédures communes.

Les protocoles et guides sont accessibles dans l'arborescence, dossier des procédures communes, accessible à tous les salariés

La Fondation conduit un programme de formation sur la gestion des situations difficiles pour l'ensemble des salariés. Un « *guide pratique de protection du personnel contre les situations de violence dans l'exercice de ses fonctions* » est disponible dans le répertoire des procédures communes.

Le DUERP est mis à jour régulièrement, une référente sécurité est nommée pour l'établissement.

PARTENARIATS

DDCS, Conseil départemental, CHSCT, Médecine du travail.

4) L'activité du CHRS en chiffre, rapport consolidé

Au cours de l'année 2019 le CHRS (IN-HU-STAB) a hébergé 322 (334 en 2018) personnes dans 130 logements sur la ville de Nice et Menton. Ce qui représente 79 174 journées réalisées pour une moyenne de séjour de 246 jours.

A ces chiffres, se rajoutent :

Action de Suite	45 ménages	5478 journées réalisées
Hors les Murs	6 ménages	1485 journées réalisées

La démographie des personnes accompagnées CHRS (IN-HU-STAB) se décline comme suit :

Hommes	178	55%
Femmes	144	45%

Sur la totalité des personnes accompagnées CHRS (IN-HU-STAB) le nombre de mineurs s'élève à 100 personnes (107 en 2018) et représente 31% du total.

Caractéristiques du public hébergé (IN-HU-STAB)

Age des personnes :

0/6 ans	11	5,6%
6/12 ans	22	11,28%
12/18 ans	15	7,69%
18/24 ans	19	9,74%
25/29 ans	17	8,71%
30/34 ans	16	8,20%
35/39 ans	16	8,20 %
40/44 ans	18	9,23%
45/50 ans	21	10,76%
50/55 ans	24	12,30%
55/60 ans	6	3%
Plus de 60 ans	10	5,12%

Le pourcentage des plus de 40 ans atteint plus de 40%, comme en 2018.

La durée des séjours :

INSERTION	URGENCE	STABILISATION
59 818 journées	12 063 journées	7 293 journées
Moyenne 10 mois	Moyenne 6 mois	Moyenne 6 mois

Les sorties dans la période :

Nous avons au cours de l'année sortie 113 personnes. La destination des sorties se décline comme suit :

- Vers un autre hébergement : 10
- Vers le logement : 67
- Vers le logement adapté ou intermédiaire : 8
- Sans solution connue : 20
- Retour en famille ou chez un tiers : 8

La durée moyenne de séjour pour les sortants est de 279 jours en urgence, 358 jours en insertion et 241 jours en stabilisation. Nous constatons une forte baisse de la durée des séjours. En 2018 en insertion, la durée était de 573 jours et 578 jours en stabilisation. Le turn over à donc considérablement augmenté.

5) Une organisation qui s'est profondément modifiée

Comme nous l'avons dit plus haut le CHRS s'est orienté résolument dans le développement d'une stratégie d'accompagnement axée sur « l'Aller vers ». Cette stratégie a été possible par la généralisation des outils numériques pour l'ensemble des salariés permettant de réaliser les tâches administratives, avec et chez les personnes accompagnées.

Ainsi chaque travailleur social a reçu un ordinateur portable et un smartphone permettant les connexions à distance sur les sites des organismes sociaux et autres services. Nous avons parallèlement mis en place un logiciel métier dénommé Némo. Installé sur un Cloud il permet une connexion à distance sans recours au VPN. Nous avons par la même veillé à notre mise en conformité au regard de la RGPD

Notre réflexion a également porté sur notre organisation du travail. Nous avons donc expérimenté la mise en place du télétravail pour une demi-journée par semaine dans l'objectif entre autres de donner les moyens en temps aux salariés de remplir les tâches administratives lié au logiciel métier. Les avantages recherchés sont une économie de temps et de dépense (transport, risques liés aux déplacements...). Amélioration de la gestion vie privée/vie professionnelle et une meilleure concentration sur les taches à réaliser.

Dans la même logique nous avons mis en place l'horaire variable qui est une façon d'organiser le temps de travail des salariés en proposant d'organiser de manière autonome et quotidienne, le début et la fin de sa journée de travail, tout en conservant le principe de la présence obligatoire durant une période de temps bloquée prédéterminée et uniforme.

L'horaire variable comporte généralement trois plages, une plage fixe et deux autres dites mobiles, avec une pause médiane d'une durée minimum. Le tout compris dans la limite d'une amplitude de la journée qui coïncide avec les heures d'ouverture de l'établissement.

Réf Art L3121-48 CT

Les Avantages recherchés sont -Eviter les heures de pointes et être moins dépendant des aléas des transports.

Le télétravail

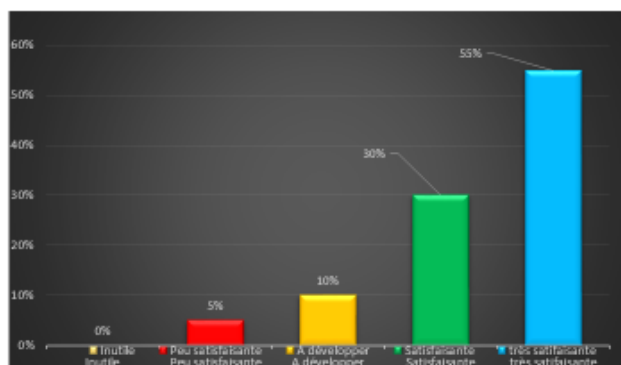
Mots clés

Améliorer l'organisation du travail

Equilibre travail/vie privée

Construction du dispositif

Evaluation



Du côté des usagers, nous avons organisé en fin d'année le premier séminaire des personnes accompagnées au CHRS. Le 23 novembre dernier, le CHRS organisait son premier séminaire. Animée par les membres de L'ADRAP (Association de Recherche et d'Action Psychosociologique) sur la méthodologie et par un groupe de salariés sur les contenus, l'objectif de cette rencontre était de permettre aux personnes accompagnées de s'exprimer sur leur participation dans l'accompagnement et in fine d'améliorer le projet d'établissement en les mettant au centre des réflexions.

Le séminaire a compté 25 personnes, les intempéries du mois de novembre ont contribué au faible taux de présence puisque 140 personnes étaient inscrites. Néanmoins, les présents ont partagé, échangé, de manière ludique, sur des thématiques qui les concernent et ont fait remonter aux salariés et à la direction des aspects positifs sur l'accompagnement et des points qu'ils souhaiteraient améliorer.

De manière non exhaustive, il en est ressorti :

- La qualité de l'accompagnement (les activités, les visites à domicile, l'aide apportée sur les aspects logistiques, administratifs et financiers) ...
- Certains des points à améliorer sont individuels, isolés et difficilement remédiable dans l'immédiat comme la vétusté de certains logements, le changement d'intervenant... D'autres tout aussi individuels mais gérable dans l'accompagnement concernent l'utilisation du chauffage, des problèmes de boîtes aux lettres... Enfin les derniers points se traduiront par des changements à inscrire dans la pratique et dans le projet d'établissement comme la possession de double des clés pour tous les locataires ou certaines visites à domiciles ressenties comme une intrusion.

Les personnes accompagnées ont apprécié la possibilité qui leur est donnée de participer à l'amélioration du service. Il a été relevé que leurs réflexions étaient intéressantes, pertinentes et productives. Les équipes commencent déjà à réfléchir à une manière de recueillir les réflexions sur les visites à domicile notamment : « Pourquoi sont-elles appréciées ».

6) Focus sur l'activité des psychologues

Nous avons cette année fait le choix dans le cadre du nouveau projet d'établissement de faire un focus sur l'activité des psychologues au CHRS dans le cadre de la mise en place du nouveau projet d'établissement.

Les axes d'intervention des psychologues (2 ETP) ont pu être redéfinis conformément aux besoins des personnes accompagnées et de l'équipe éducative.

Ces missions se déclinent comme suit :

- ❖ ***Participer à la procédure d'admission des résidents.***
- ❖ ***Evaluer et mettre en œuvre les accompagnements et les orientations spécifiques auprès des enfants et des adultes résidents.***
- ❖ ***Intervenir en support de l'équipe éducative.***

6.1 La participation aux admissions :

La présence du psychologue dès l'admission permet une contextualisation de la demande d'hébergement, ainsi et surtout, qu'une première évaluation psychologique et clinique.

A noter qu'une **restitution écrite**, avec notification de préconisations (notamment en matière de santé psychique) et de points de vigilance concernant l'accompagnement, est effectuée après chaque admission par le psychologue après le 1^{er} entretien.

En outre, cette présence permet d'inscrire d'emblée le psychologue dans le parcours de la personne au CHRS, de dédramatiser la démarche consistant à avoir recours à un suivi psychologique, et de permettre au travailleur social d'introduire immédiatement un tiers médiateur à la relation éducative.

Le psychologue pour sa part, connaît l'ensemble des personnes entrantes et peut ainsi optimiser ses interventions vis-à-vis des résidents et du référent social.

- ❖ ***Le nombre d'entretiens d'admission effectués sur l'année 2019 par les psychologues : 65***

6.2 Le suivi spécifique des personnes accompagnées :

Suite à l'entretien d'admission et après l'installation de la personne dans son hébergement, le psychologue propose un premier rendez-vous en individuel. Ensuite, il peut dès lors intervenir en fonction des situations : à la demande de la personne, du référent social, du chef de service ou de sa propre initiative (en fonction des éléments repérés antérieurement).

- ❖ ***Les modalités d'interventions sont les suivantes :***

Entretiens au service (individuels adultes et/ou enfants, familles et couples) : 276

Visites au domicile de la personne : 181

Rencontres dans un lieu public : 89

Accompagnements chez des partenaires : soins, sanitaires, sociaux, scolaires ou juridiques : 82

- A noter que les psychologues du CHRS interviennent la moitié du temps en pratiquant « **l'aller vers** » auprès des résidents, permettant ainsi un éclairage clinique au sein de l'univers même des personnes. Cette pratique innovante impliquant une plus grande proximité, permet une appréhension plus globale de la situation, fournissant également de nouveaux indicateurs au psychologue (personne enfermée chez elle avec volets clos par exemple) et lui permettant un suivi plus en étroite collaboration avec les référents sociaux désormais en extérieur au bureau la plupart du temps.

❖ Les objectifs de l'entretien psychologique :

- Restaurer le lien à l'autre (création de lien, « apprivoisement » ...).
- Offrir un espace de verbalisation des émotions, d'expression d'une subjectivité.
- Permettre un apaisement de la souffrance psychique, contribuer à un mieux-être de la personne.
- Mettre en œuvre un soutien psychologique à moyen terme
- Favoriser l'amorce d'une élaboration psychique.
- Aller vers une responsabilisation du Sujet comme acteur de sa propre vie.

Bien entendu, ces objectifs sont intriqués les uns aux autres. Il appartient au psychologue d'intervenir à ces différents niveaux, en fonction de l'expertise qu'il se donne du fonctionnement psychique de la personne, mais aussi du temps imparti pour l'accompagnement et des missions du service. Il s'agit de garantir une sorte de continuum psychique à la personne accompagnée tout au long de la prise en charge, afin qu'elle se réapproprie l'essentiel de son parcours.

6.3 Les différents axes d'intervention :

❖ La Psychiatrie, les Addictions et le Somatique

De par leur formation en **Psychiatrie**, les Psychologues cliniciens ont légitimité à élaborer les éléments nécessaires à un diagnostic psychopathologique et à le soumettre aux autorités médicales compétentes (le psychologue travaille en collaboration avec le Psychiatre en milieu hospitalier).

Dès lors que nous repérons une problématique de ce type, et outre l'éclairage apporté au Travailleur Social tout au long de l'accompagnement, nous sommes amenés à échanger avec la personne accompagnée quant à la possibilité de se prendre en charge de ce point de vue. Cela suppose un travail de déconstruction des représentations liées aux troubles mentaux et à leur traitement, ainsi que de coconstruire une demande adaptée qui soit à la fois entendable par l'intéressé et par le psychiatre qui va déterminer le traitement (accompagnement physique chez le psychiatre, courrier, téléphone).

Les échanges sur le traitement, ses effets et son application, sont réguliers avec le résident, ainsi que les échanges avec le psychiatre au cours du suivi.

Ce travail de médiation aura permis non seulement d'initier des suivis au CMP (ainsi qu'en libéral) mais surtout de les pérenniser, avec des effets positifs en matière de rétablissement (obtention de l'AAH, reprise ou maintien d'activité professionnelle, reprise de contacts familiaux et/ou sociaux, prise en charge de problèmes d'ordre somatique négligés jusque-là, diminution de l'addiction...).

De plus, dans les périodes de crise, les psychologues sont à même d'étayer le bien-fondé d'une hospitalisation, voire d'un signalement à l'ARS.

Pour ce qui est des **addictions**, le psychologue est en capacité d'y apporter un éclairage spécifique (place du symptôme dans le fonctionnement psychique de la personne), en lien avec les organismes spécialisés (CSAPA, CMP...).

Ajoutons que ce travail de soutien psychologique ne se limite pas à l'aspect psychiatrique, des entretiens de soutien à plus long terme ayant été réalisés, à raison d'une séance tous les 15 jours en moyenne, sur une durée allant de 2 mois à 2 ans environ. Ce type de prise en charge, permet à des personnes pour qui cela s'avère possible, de bénéficier d'une écoute et de retours à même de leur permettre une élaboration psychique participant à leur reconstruction. Ce type de soutien, associé ou non à un traitement chimiothérapique, a également donné des résultats en termes de rétablissement.

La dimension somatique, en tant qu'indicateur du bien-être de la personne revêt également l'attention particulière du psychologue. Les liens psychiques et somatiques sont toujours très présents. La prise en compte de la dimension liée à la santé physique ne doit pas être négligée malgré les multiples problématiques administratives et sociales dans lesquelles le résident est souvent embourbé.

Accorder de l'attention à la prévention et aux soins à mettre en place sont garants d'une future autonomie de la personne (mise en place du médecin traitement, bilans de santé, observance des traitements, orientations vers des spécialistes et paramédicaux, pratique sportive, ...).

❖ **Le Socio-Educatif, la Protection de l'Enfance et la Parentalité**

La fonction support auprès des travailleurs sociaux (que nous aborderons ultérieurement), permet de donner sens et d'étayer les positionnements professionnels lors des passages de relais avec les services sociaux de droit commun (fin de prise en charge au CHRS), et plus spécifiquement, de nous positionner en matière d'Aide Sociale à l'Enfance lorsque cela s'avère nécessaire. En effet, il s'agit parfois de diligenter de façon concertée des mesures d'assistance éducative (AEMO, AED...), ou d'apporter notre collaboration à des mesures d'ores et déjà en cours (participation à des synthèses en MSD).

De plus, dès lors que des Informations Préoccupantes doivent être effectuées auprès du service de l'ADRET, les psychologues apportent leur fonction d'expertise pour étayer la demande des travailleurs sociaux.

Les psychologues sont amenés à recevoir également les mineurs présents au CHRS, à la demande des parents ou des Travailleurs Sociaux. Des préconisations sont ainsi proposées et explicités aux parents (mise en collectivité, activités spécifiques, bilan orthophonique...) et le psychologue participe avec le travailleur social aux échanges sur le thème de la parentalité.

En cas de problèmes relatifs aux apprentissages scolaires, le psychologue peut diligenter des mesures adaptées (type bilan neuro psychologique) et participer au nom du service aux échanges entre les professionnels scolaires et de santé.

Lors des entretiens familiaux et lors des temps parent(s) enfant(s), la psychologue accompagne également le parent à investir son rôle et à prendre confiance dans ses compétences, à poser des limites et des repères sécurisants à son enfant, à identifier et prendre en compte les besoins de celui-ci, et ainsi à lui apporter des réponses adaptées.

Ces temps familiaux ont pu prendre la forme d'entretiens au service, de VAD ou de sorties dans un lieu public (bibliothèques, parcs, musées, ludothèques, goûters à l'extérieur, etc). Ils permettent d'accompagner l'enfant vers un meilleur repérage familial et s'inscrivent de façon globale dans une préservation de la relation parents-enfant en termes de qualité d'attachement et de bienveillance. Des entretiens parentaux systémiques ont également pu prendre forme pour aborder ces problématiques « entre adultes ».

Lors de temps individuels avec le parent (entretien au service, dans les lieux publics ou en VAD), les angoisses subjectives liées au statut de « parent » peuvent alors émerger et commencer à être verbalisées.

Plusieurs contextes de violences familiales et conjugales ont dû également être contenus, tant du côté des enfants témoins ou victimes, que du côté des adultes victimes ou auteurs. Un soutien psychologique privilégié et particulier a été nécessaire. Les démarches juridiques peuvent en être une cause ou une conséquence.

❖ **Autres : Juridique, Professionnel, ...**

Les psychologues sont amenés à intervenir également au titre du soutien, à la demande des référents ou des personnes accompagnées, dès lors que ceux-ci sont partie prenante de procédures judiciaires, et ce quel que soit le statut des personnes (victimes ou auteurs de violences), ou la nature de l'affaire (divorce, préjudice divers, problèmes de garde d'enfants...). Des investigations relatives à la nécessité de mesures de protection (curatelle renforcée par exemple) pouvant stabiliser la situation de la personne accompagnée, peuvent également être étayées par le psychologue (rencontre d'expert, entretien avec la personne et le référent sur le besoin identifié...). Sur le plan professionnel, le psychologue peut intervenir dès lors que les problèmes de santé psychique constituent un frein à l'insertion professionnelle. En effet, certaines conditions d'exercice professionnelle peuvent s'avérer incompatibles en tout ou partie avec ces problèmes de santé, et un premier niveau d'expertise peut s'élaborer en vue d'une évaluation plus approfondie et spécifique dans un second temps (demande de RQTH et Pré-orientation à étayer...).

6.4 La fonction support de l'équipe :

❖ **Points de situations individuels avec le référent social**

Des points réguliers sur l'ensemble des ménages suivis en CHRS ont pu être réalisés, soit à l'issue de séances de travail à la demi-journée, soit de façon plus fragmentée en fonction des besoins et des urgences. Ces points de situation ont pour objectif de décentrer la relation référent/ personne accompagnée, de permettre aux travailleurs sociaux de mieux identifier ce qui peut faire frein à l'accompagnement, ainsi que les enjeux émotionnels qui y sont rattachés (dernier point pouvant ensuite être repris et développé dans le cadre de la supervision).

Nombre de temps individuels cliniques Travailleur Social/Psychologue : 94

❖ **Interventions pluridisciplinaires du CHRS auprès des résidents**

Ainsi, en plus des points de réflexion Psychologue/Travailleur social sur des points d'achoppement, ce binôme programme également des entretiens avec les personnes accompagnées (au service, en VAD, à l'extérieur). Ainsi que nous l'avons décrit, cette médiation de la relation (fonction Tierce), associée à un éclairage clinique spécifique de la personne, permet d'étayer et de donner sens aux positionnements professionnels de chacun (rappel au cadre nécessaire, situation personnelle critique...), ainsi que d'effectuer des préconisations spécifiques et individualisées. En général, la participation du psychologue est sollicitée dès lors qu'il existe des points de tension, lorsque les obligations du service sont vécues de manière négative voire persécutoires par la personne, ou dès lors que l'acceptation du changement pose problème (exemples : rappel nécessaire des règles en matière de relogement, refus de soins, problèmes avec les enfants ...).

Soulignons également que des rencontres tripartites entre les personnes accompagnées, le référent social et le psychologue, sont programmées également dans le cadre du bilan final de l'accompagnement au CHRS.

Nombre d'interventions pluridisciplinaires (entretiens, VAD et bilans d'accompagnement) : 156.

❖ **Réunion institutionnelle hebdomadaire**

Le psychologue est présent avec l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire à la réunion de service qui se déroule tous les lundis matin. Il apporte un éclairage théorico-clinique et transmet ses observations et analyses recueillies lors de sa pratique auprès des résidents.

6.5 Participation aux projets transversaux :

- Organisation et animation du Grand Débat Citoyen.
- Participation aux réunions d'expression des usagers.
- Participation aux groupes de travail : la VAD ; le HLM ; le COPIL Elaboration du Projet d'Etablissement, le COPIL Aménagement des locaux.
- Participation au recrutement et suivi des services civiques de médiation scolaire (aide aux devoirs).
- Formation Rétablissement avec Isatis.

6.6 Perspectives et propositions de travail :

- Elaboration d'un outil clinique permettant de formaliser les indicateurs psychopathologiques repérés chez les personnes accueillies au CHRS.
- Proposition d'items spécifiques sur le logiciel NEMO permettant d'optimiser la formalisation et la caractérisation des interventions du psychologue au CHRS.

7) L'Atelier Adaptation à la Vie Active (AAVA)

L'AAVA de la Fondation de Nice est aujourd'hui un outil unique sur le territoire de la Métropole Nice Côte d'Azur permettant à des personnes hébergées et en grande précarité de reprendre un travail légalement lorsqu'ils sont trop éloignés de l'emploi pour intégrer le marché du travail classique ou passer la sélectivité, même relative, des chantiers d'insertion.

La Fondation de Nice a la volonté de penser et de se donner les moyens d'inscrire le projet d'accompagnement de l'AAVA en direction de l'emploi ; considéré comme outil de reprise d'autonomie et vecteur favorisant l'accès à un logement.

L'AAVA propose une mise en situation professionnelle immédiate et sans prérequis, un encadrement renforcé, une activité à dominante productive (20h/semaine et un autofinancement à 27%) et un accompagnement personnalisé pour évaluer sa reprise d'activité et avancer sur ses projets personnels en termes d'emploi.

C'est un tremplin permettant de mettre en exergue les compétences et potentialités des personnes accueillies et de pointer les difficultés ou axes d'amélioration sur des éléments factuels. C'est l'occasion de renouer avec les rythmes et les contraintes du monde du travail (ponctualité, assiduité, efficacité, compétence) et le travail d'équipe avec le respect de consignes et la socialisation au sein d'un groupe. C'est aussi l'opportunité de découvrir des métiers et de reprendre contact avec le monde de l'entreprise.

Chaque bénéficiaire reçoit un livret d'accompagnement remis à son entrée à l'AAVA. Cet outil sert de support pour présenter la Ressourcerie. Il est utilisé lors d'entretiens individuels avec les encadrants techniques pour prendre du recul avec la personne sur les situations de travail. Il est également utilisé lors d'entretiens réguliers avec une conseillère en insertion professionnelle pour valoriser les compétences acquises et définir des pistes d'actions orientées vers les employeurs du territoire. La collaboration entre l'équipe de l'AAVA et les équipes éducatives des entités à l'origine de l'orientation (CHRS) est régulière tout au long de la durée du contrat. Elle se formalise lors de bilans tripartites qui rythment le parcours du travailleur.

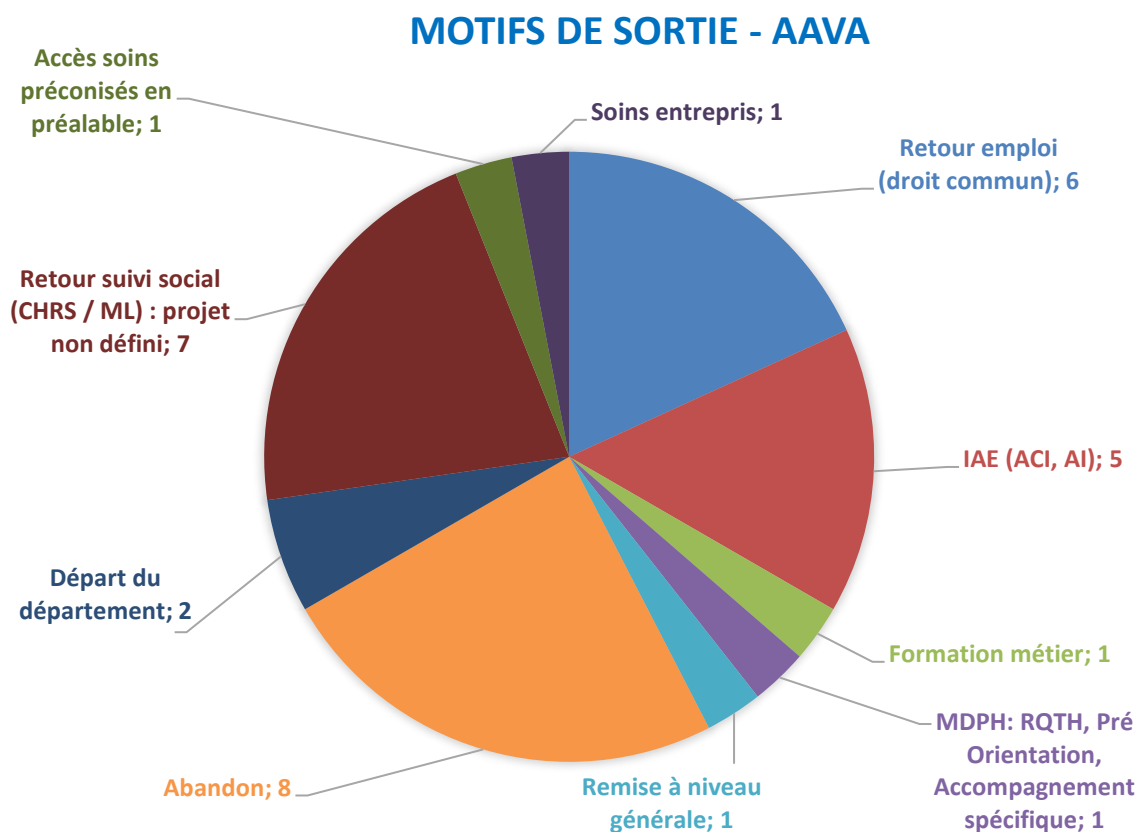
En 2019, 42 personnes ont travaillé 6 611,5 heures avec un effectif moyen de 9 personnes par mois. 12 l'ont quitté pour un emploi ou une formation, 21 l'ont quitté sans emploi ni formation et 9 sont toujours en activité début 2020.

La collaboration avec la Plateforme Emploi de la Fondation de Nice, initiée en 2018, est devenue systématique et pleinement opérationnelle en 2019. Ceci a contribué à renforcer fortement nos capacités d'accompagner vers l'emploi :

- 36% des personnes sorties ont quitté l'AAVA pour un emploi ou une formation,
- Le taux de renouvellement des travailleurs a fortement augmenté (400% contre 232% en 2018),
- Les parcours sont plus courts (3 mois 18 jours en moyenne contre 5 mois 11 jours en 2018),
- Par ailleurs, 9% ont accédé à un logement autonome en cours ou fin de parcours,

Nous constatons sur l'année 2019 :

- Une féminisation des effectifs : 31% de femmes en 2019 contre 10% en 2018,
- Comme conséquence une plus forte proportion de parent isolé (10%) même si la grande majorité des personnes restent des allocataires isolés (83%),
- Des orientations recentrées sur les CHRS : 33 des 34 orientations de l'année ont été réalisés par des CHRS - 26 (Fondation de Nice), 4 (CCAS) et 3 (ALC).
- 38% des personnes ont pour seule ressource leur pécule et 40% sont bénéficiaires du RSA,
- 67 % déclare n'avoir pas travaillé depuis plus d'un an et 31% n'avoir eu aucune activité professionnelle depuis plus de 5 ans ou n'avoir jamais travaillé,
- 55% déclare être sortis en cours de 1er cycle de l'enseignement secondaire (6ème à 3ème) ou avoir abandonné en cours de CAP ou BEP avant l'année terminale,
- Un recours croissant aux Périodes Mise en Situation Professionnelle (5 pour 4 personnes),



PERSPECTIVES

L'année 2020 si particulière soit elle doit nous permettre de redéfinir les contours du prochain CPOM. La logique du secteur d'activité logement/hébergement maintenant à l'œuvre doit permettre d'accentuer la mise en place de la stratégie du « logement d'abord », de la rue au logement par la coordination des différents services partant de la Halte de Nuit, du CHRS et des actions annexes de prévention que sont l'ASLL et le service de prévention des expulsions locative.

Ainsi le développement des accompagnements « hors les murs » doit monter en charge à partir des objectifs définis au niveau départemental, corrélé au déploiement de l'intermédiation locative.