

Mémoire de Licence Professionnelle en Intervention Sociale

Coordinateur de Projets Collectifs en Insertion Professionnelle

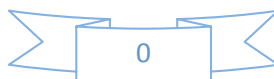
Licence professionnelle présentée par :

Célestin NGENDAHIMANA

Année 2009/2010

**Un projet d'établissement pour la
coordination de l'intervention sociale auprès
des sans-abri de Paris Sans Domicile :
Dispositif de la délégation du Secours Catholique de
Paris**

LICENCE dirigée par **Madame Elisabeth DUGUE**



Remerciements

Je souhaite remercier :

- *Madame Elisabeth DUGUE, Tutrice de mon mémoire, pour sa disponibilité, ses encouragements et ses conseils.*
- *Yvonne CAPUS et l'ensemble du corps professoral pour l'enseignement apporté pendant la licence professionnelle.*
- *Les sans-abri qui m'ont séduits et qui ont accepté que je fasse mon expérience professionnelle auprès d'eux depuis plus de trois ans.*

Sommaire

Remerciements	1
Sommaire.....	2
Introduction	4
1. Présentation du Secours Catholique	6
1.1. Une association ecclésiale totalement dédiée aux problèmes de pauvreté dans le monde	6
1.2. Intervention sociale et fonctionnement de la délégation de Paris.....	8
2. Fonctionnement du Territoire de Paris Sans Domicile.....	9
2.1. De la rue à l’insertion socioprofessionnelle.....	9
2.3. Paris Sans Domicile : un dispositif avec les hauts et les bas	18
3. Projet d’Etablissement de PSD pour une insertion socio-professionnelle des accueillis	29
3.1. Justification du projet.....	30
3.2. Implication des acteurs comme base d’un projet collectif.....	31
3.3. Un projet d’établissement élaboré selon l’approche participative?	39
3.4. Un projet d’inspiration et d’encadrement	40
3.5. Plan d’action	42
3.6. Echancier.....	48
3.7. Estimation du budget global	49
Conclusion	50
Glossaire	51
Annexes	53
Critères d’orientation aux hébergements	53
Fiche bénévoles accompagnateur	55

Contrat d'accompagnement social.....	57
Contrat d'hébergement	58
Contrat d'occupation d'une chambre ALT	59
Règlement d'ordre intérieur de la MJR	61

Introduction

Les sans-abri sont des personnes que je rencontre dans la rue, que j'accompagne dans les structures d'accueil, dont j'évalue le degré d'autonomie et que j'intègre dans les logements temporaires, ensuite dans des logements de droit commun. C'est auprès de ce public que je travaille comme « Travailleur Social ». C'est en faveur des ces personnes que j'interviens pour une insertion socio-professionnelle. Il s'agit de gens sortant de prison, de personnes en souffrance psychique ou avec d'autres handicaps conduisant à l'exclusion sociale.

La question des sans abri est posée tous les ans et avec acuité durant la trêve hivernale. Les enquêtes menées en France sont concordantes. Selon l'enquête de l'INSEE de 2002, en France Métropolitaine, 84.000 personnes, sont sans abri. L'enquête annuelle de la Fondation Abbé Pierre, révèle qu'il y aurait 100.000 personnes sans abri.

Toutefois, la problématique reste difficile à appréhender au vu de l'inexistence de statistiques précises portant sur les sans-abri. Sans chiffres diagnostic, il est difficile de dresser l'état des lieux et de faire un plan d'intervention. C'est ainsi que je vais me servir de données existantes sur mon dispositif de travail et d'études, à savoir le PSD (Paris Sans Domicile) l'un des quatre Territoires de la Délégation de Secours Catholique de Paris. Plus précisément, je me servirai des données chiffrées de la Maison Helder Camara, l'un des services du PSD.

Au départ, j'avais souhaité étudier la problématique d'accès au logement pérenne suite à mon expérience. J'ai tout d'abord travaillé comme bénévole, ensuite comme salarié. A la CRF¹, j'ai commencé comme agent d'accueil, ensuite comme technicien d'intervention d'urgence sociale et récemment, j'étais chargé d'insertion. Mais, à cause des raisons professionnelles, j'ai dû changer de dispositif et j'ai quitté mon poste et mon département. Aujourd'hui, je me retrouve comme travailleur social au sein du Secours Catholique. C'est ainsi que je pensais garder mon sujet d'étude en l'appliquant sur le dispositif de Secours Catholique (PSD). Quand j'ai avancé dans la réflexion, j'ai constaté que mes préconisations étaient déjà réalisées par le SC. En effet, je préconisais la création des logements temporaires alors que le SC a une expérience de

plusieurs années dans ce type de services offert aux accueillis. Face à ce constat, je me suis dit qu'il serait intéressant de mettre en place un projet d'accompagnement social visant l'insertion socio-professionnelle. Quand j'ai entrepris ma démarche de diagnostic, j'ai constaté que ce projet ne pouvait pas aboutir puisqu'il manquait encore des éléments de base, pouvant soutenir la mise en place d'un projet professionnel. Le manque le plus criant était « un projet d'établissement ». C'est quand j'ai eu un entretien avec la Déléguée de Paris que j'ai eu l'idée de faire ma recherche afin qu'elle aboutisse à des propositions pouvant servir de base pour mettre en place en projet d'établissement, une base nécessaire pour faire un projet professionnel.

Je m'intéresserai plus particulièrement au dispositif PSD qui comprend des accueils de rue, les accueils de jour, deux centres d'hébergement et 25 studios ALT. C'est pour ce dispositif que je proposerai des bases pour un projet d'établissement.

Mon travail sera subdivisé en deux parties principales. La première partie sera consacrée à la présentation générale du SC et de la Délégation de Paris et en détail le PSD. Dans cette partie, je décrirai le dispositif PSD, ses accueillis, ses modes d'intervention et sa population. Je relèverai aussi les forts et les points faibles de ce dispositif. La deuxième partie sera consacrée aux bases d'un projet d'établissement. Dans cette partie, j'expliciterai le côté théorique et pratique du projet d'établissement et je présenterai l'approche méthodologique afin que mon projet soit réellement un projet collectif.

1. Présentation du Secours Catholique

Le Secours catholique est une association à but non lucratif créée le 8 septembre 1946 par l'abbé Jean Rodhain¹. Le Secours catholique est attentif aux problèmes de pauvreté et d'exclusion et cherche à promouvoir la justice sociale.

1.1. Une association ecclésiale totalement dédiée aux problèmes de pauvreté dans le monde

Reconnue d'utilité publique en 1962, l'association a été déclarée grande cause nationale en 1988. Elle établit aussi des rapports pour l'information du gouvernement, en matière sociale notamment. Elle constitue la branche française du réseau Caritas Internationalis.

Le Secours catholique est un service de l'Église catholique en France. Fidèle aux orientations initiales définies par M^{gr} Jean Rodhain, le Secours catholique prend son appui dans la doctrine sociale de l'Église pour venir en aide aux plus démunis "sans distinction de race, de religion ou de nationalité", dans le respect de la Charité chrétienne.

Le Secours catholique apporte une aide de proximité grâce à ses délégations diocésaines. L'association est aussi membre du réseau Caritas Internationalis (163 membres répartis en 7 zones géographiques : Amérique latine et Caraïbes, Amérique du Nord, Europe, Afrique, Moyen-Orient et Nord de l'Afrique, Asie et Océanie) et apporte sa contribution dans des situations d'urgence humanitaire, de crise politique ou sociale, de pauvreté ou de sous-développement. Ces actions sont menées avec les associations Caritas locales.

Depuis 1948, le Secours catholique a développé l'Accueil familial de vacances pour permettre aux enfants dont les familles sont touchées par la pauvreté et les restrictions, de « se refaire une santé ».

Chaque année au mois de mai, le Secours catholique mène une campagne internationale. En 2005, la campagne Femmes, actrices de paix s'est déroulée avec la présence de 25 femmes des cinq continents, célèbres pour leur action.

L'association compte aujourd'hui 97 délégations diocésaines, 3 900 équipes locales, et 62 900 bénévoles² et trois antennes la Cité Saint Pierre à Lourdes, la Maison d'Abraham à Jérusalem et le CEDRE spécialisé dans l'aide aux demandeurs d'asile. Elle est également partenaire d'associations qu'elle a fondées telles que l'Association des cités du secours catholique.

On parle beaucoup des Restos du cœur créés par Coluche, largement médiatisés, mais beaucoup ignorent que le Secours catholique propose également des repas. Cependant le Secours catholique ne voulant pas faire d'aide alimentaire directe, demande aux bénéficiaires une participation financière modique ou un coup de main. Pour promouvoir son action auprès du public et lui permettre de faire appel au don en confiance, l'association adhère au Comité de la Charte.

Le Secours catholique a créé, le 30 avril 2009, la Fondation Caritas France, reconnue d'utilité publique le 16 juin 2009³. La création de cette fondation a pour but de constituer un capital dont les revenus doivent assurer des ressources plus stables au Secours catholique, mais aussi d'attirer des contribuables assujettis à l'impôt de solidarité sur la fortune qui pourront ainsi bénéficier de déductions fiscales plus avantageuses.

Si le Secours Catholique œuvre dans le monde entier, localement, il se fixe des objectifs et des stratégies de mise en œuvre.

S'agissant de la délégation de Paris, chaque année un plan d'action est élaboré. C'est ce plan qui guide l'intervention sociale.

1.2. Intervention sociale et fonctionnement de la délégation de Paris

La délégation de Paris, comme toutes les autres délégations de secours catholique, est dirigée par un bicéphale (le Délégué et le Président). Si le Délégué est salarié, le Président est quant à lui bénévole. Ils constituent une équipe d'animation et de prise de décision. Ils sont assistés, directement ou indirectement, par une équipe d'agents d'administration.

Toute la délégation de Paris compte une quarantaine de salariés et plus de deux cents bénévoles. Pour cette année (2010/2011), elle s'est fixé comme priorités les migrants, le soutien de la parentalité, le logement et les personnes de la rue. Les migrants sont une problématique transversale. Le soutien de la parentalité est évoqué par ce qu'il concerne la cellule de base de la société en souffrance en raison du contexte économique, social avec de fortes répercussions sur les enfants. Le logement est considéré comme nœud des situations de précarité sociale impactant l'équilibre de vie des familles, des personnes isolées et des enfants. Par contre, les sans-abri représentent une catégorie de personnes en grande exclusion à Paris.

Pour mener ses interventions, la Délégation de Paris est subdivisée en cinq territoires à savoir :

- Territoire Nord-Est
- Territoire Nord-Ouest
- Territoire Centre-Ouest
- Territoire Sud-Est et
- Territoire Paris Sans Domicile qui couvre toute la ville de Paris

Les activités de chaque Territoire sont coordonnées par un chef de service. Mon travail sera centré sur le cinquième territoire, à savoir « Paris sans domicile ». Au sein de la Délégation de Paris, ce service est spécial sur plusieurs plans. Premièrement, les autres territoires interviennent sur une partie de la ville de paris, alors que PSD a des activités sur tout le territoire. Deuxièmement, tous les territoires ont les mêmes activités, c'est-à-dire les migrants, soutien à la

parentalité et le logement. PSD est spécialisé dans le domaine des personnes de la rue (les sans-abri). Troisièmement, les quatre territoires n'ont pas la fonction d'hébergement. Pourtant, PSD a deux centres d'hébergements, ce qui lui permet d'avoir une gamme d'activités complètes pour répondre aux problèmes de ses accueillis. Il assure une prise en charge des sans-abri de la rue à l'accès au logement de droit commun.

2. Fonctionnement du Territoire de Paris Sans Domicile

Le PSD est un dispositif qui assure l'accueil et l'accompagnement des sans abri de la rue à l'insertion socioprofessionnelle définitive. Son intervention sociale commence à la rue.

Le SC (Secours Catholique), par son dispositif PSD (Paris Sans Domicile), veut être au plus près des personnes en situation de grande précarité, c'est-à-dire les sans-abri.

La pratique du PSD s'inspire de cette devise : « *certes, seul je peux aller très vite, ensemble nous pouvons aller plus loin.* » C'est à partir de cette devise que PSD veut travailler avec les bénévoles et les autres partenaires. Et à l'intérieur du dispositif, il veut créer une dynamique de réseau interne. Mais comment cela se vit-il en pratique ?

2.1. De la rue à l'insertion socioprofessionnelle

Si à l'intérieur du dispositif on peut remarquer la progression ou la régression, selon les lieux d'accueil, pour évaluer le travail de l'intervention sociale et ses résultats, il faudra se pencher sur le rapport d'activités des différents services. Dans la partie ci-dessous, je vais présenter les différents services où l'on peut constater le travail de l'intervention sociale.

2.1.1. Accueil de rue ou aller-vers

Il s'agit d'un service comparable au SAMU social. Il est assuré par les bénévoles encadrés par un salarié. Il s'adresse aux personnes qui n'ont plus la force ni les moyens de formuler elles-mêmes une demande d'assistance. Il se porte au-devant des personnes en mettant en place des maraudes véhiculées et ou éventuellement pédestres. Il apporte aide matérielle et soutien moral. Il a la fonction d'établir un climat de confiance de façon à pouvoir orienter les personnes vers les partenaires qui pourront assurer un suivi et un accompagnement sanitaire et social. Il a un rôle de création et de maintien du lien social. Il propose un hébergement aux personnes qui le souhaitent en des orientations vers les centres d'hébergement ou autres partenaires de Secours Catholique. Mais très souvent, il oriente les accueillis vers les accueils de jour.

2.1.2. Les accueils de jour

Le PSD totalise cinq accueils de jour pouvant accueillir chacun au tour de trente personnes par jour.

L'accueil de Jour est un espace ouvert en journée, sans hébergement. Il offre un ensemble de prestations sanitaires et sociales telles que accueil, orientation, la domiciliation, l'aide alimentaire, les loisirs, le point hygiène etc. Dans un accueil de jour, l'accueil est inconditionnel.

Les objectifs des accueils de jour sont :

- Mettre à disposition un espace convivial
- Accueillir, écouter, aider les personnes en situation de précarité
- Favoriser l'accès aux droits (CMU, AME, ...)
- Offrir l'accès à l'hygiène corporelle et vestimentaire
- Mettre en lien avec les partenaires médicaux et sociaux
- Responsabiliser les personnes accueillies en les rendant acteurs de leur réinsertion.

Au Secours Catholique, ce dispositif est en train d'évoluer. Les intervenants sociaux ce sont rendu compte que les accueils de jour risquaient de maintenir les accueillis dans leur situation de dépendance matérielle. C'est tout un combat qui est engagé entre les bénévoles et les salariés. D'une part, les bénévoles pensent que le rôle de l'accueil de jour et d'aider les accueillis à satisfaire leur besoins de base. Ceci dit, se nourrir, se vêtir. Pour les bénévoles celle-ci est une

priorité. D'autre part, les salariés (animateurs des lieux d'accueil) pensent que l'on doit sortir du système distributif. Ils fixent comme priorité l'implication des accueillis dans les projets d'intégration sociale. C'est ainsi qu'ils favorisent les ateliers d'expression orale et artistique, les activités manuelles et la responsabilisation des accueillis jusqu'à ce qu'ils soient porteur de certains projets d'intégration sociale tel que le « Trèfle Club », les « cafés culturels » etc.

2.1.3. Des centres d'hébergement et de réinsertion sociale

Le PSD dispose de deux centres d'hébergement l'un dans le 10^{ème} Arrondissement et l'autre dans le 15^{ème} Arrondissement. Ils ont respectivement 40 et 25 places. Chaque centre a un responsable, des animateurs, des agents d'accueil et des travailleurs sociaux. Le premier s'appelle Maison Jean Rodhain et le deuxième porte le nom de Maison Helder Camara. C'est ce dernier qui fera l'objet de description des accueillis.

L'hébergement de stabilisation induit une prise en charge continue des usagers. Il s'agit d'un accueil sans durée, permettant aux usagers de se poser, de retrouver de l'intimité, des repères spatiaux – temporels et d'envisager plus sereinement l'adhésion à un projet social adapté et individualisé. Les personnes accueillies dans les structures de stabilisation proviennent, essentiellement des accueils de jour. Les candidatures sont présentées au cours des commissions de concertation qui se réunissent une fois par mois pour chaque accueil de jours.

Le fait qu'il n'y ait pas de durée de séjour en stabilisation permet d'inscrire la personne dans un projet d'insertion réalisable : accès aux ressources, à une couverture sociale, recherche de structure, ...

La loi DALO (5 Mars 2007) a supprimé la durée d'hébergement (en urgence comme en stabilisation): « *Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée . Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adapté à sa situation* ». La loi du 2 Janvier 2002 impose un certain nombre d'outil adaptés dans l'accompagnement des usagers :

- Contrat d'hébergement et le contrat d'accompagnement social

- Livret d'accueil
- Conseil de vie sociale

Dans tous les cas, les centres d'hébergement offrent les prestations suivantes :

Ouverture 24 H / 24 H

Repas, hygiène

Suivi social individualisé

Ateliers divers (cuisine, ...)

C'est au niveau du centre d'hébergement que se déclenche un travail social intensif. Les accueillis ont à leur disposition des travailleurs sociaux qui les accompagnent dans leurs démarches d'intégrations sociale. C'est à partir des centres d'hébergement que l'on détecte ceux qui sont capables de travailler ou d'intégrer un logement autonome.

Selon l'organisation du SC, les accueillis restent en relation avec leurs bénévoles référents. C'est ainsi que le travailleur social établit une relation entre le bénévole référent qui est généralement un bénévole accompagnateur, les partenaires tels que les CMP, les entreprises d'insertion et l'accueilli lui-même. Ce travail en réseau offre à l'accueilli un univers humain et humanisant lui permettant de se sentir suivi et accompagné. Cette façon de procéder se prolonge quand bien même l'accueilli passe de l'hébergement à un chambre ALT ou logement passerelle.

2.1.4. ALT et Logement Passerelle

Le PSD dispose d'une trentaine de places en ALT et logement passerelle. Les accueillis qui s'y trouvent acceptent l'accompagnement social jusqu'à l'accès à un logement autonome et pérenne.

Ils accueillent les personnes relativement autonomes, ayant déjà des démarches de demande de logement en cours. C'est la dernière étape avant l'autonomie. Pas de présence de l'équipe éducative 24H/24, seulement ponctuellement dans la semaine. Les admissions se font sur rapport social des partenaires, ou personnes autonomes des structures collectives.

Les accueillis des ALT et passerelle font l'objet des futures sorties vers des ACC1&4 ou autre forme de logement de droit commun. Pour ce faire, ils doivent être totalement autonomes, tant financièrement que physiquement. Cette activité est coordonnée au niveau de la délégation de Paris. Tous les bénévoles et travailleurs sociaux, qui sont au nombre de trois, tous, accompagnateurs des accueillis vers le logement se rencontrent une fois par mois pour évaluer les actions menées, les actions nouvelles et pour échanger des informations au cours de leur activité d'accompagnement. Au tour du référent « logement », qui est bénévoles, ils reçoivent des consignes et évaluent l'avancement de leur activité.

Pour se rendre compte de l'activité de l'intervention sociale, j'ai préféré décrire le public que nous accueillons dans l'un de nos deux centres d'hébergement (Maison Helder Camara).

2.2. PSD au service d'un public divers et varié

Les accueillis du PSD n'ont pas un profil homogène. Ils sont différents par rapport à leurs origines, leur état de santé, leurs revenus, leur âge etc. Le PSD dispose de plusieurs structures dont deux centres d'hébergement. Il s'agit de la Maison Jean Rodhain et la Maison Helder Camara. C'est cette dernière qui fera l'objet de la description du public de PSD, tout simplement parce que c'est la seule structure qui présente un rapport annuel avec des données statistiques. La MHC a une capacité d'accueil de 40 lits et se trouve entre les accueils de rue, les accueils de jour et l'insertion par le logement et le travail. C'est un lieu d'accueil, de stabilisation et d'insertion sociale.

En temps normal, la maison Camara peut accueillir **40** personnes, ce qui revient à un nombre théorique d'occupation de 280 nuitées, la semaine. En fonction des demandes et des périodes, ce nombre varie et donne le nombre réel des nuitées réalisées. C'est en fonction de cela que j'ai pu déterminer le taux d'occupation.

2.2.1. Une maison avec un taux d'occupation de 100%

L'année 2009, la maison Helder Camara a hébergé soixante-dix-neuf (**79**) personnes différentes. La fréquentation chiffrée de la maison Helder Camara montre que le centre a

enregistré 13.776 nuitées ce qui correspond à un taux d'occupation de 97,29. La différence de 2,71% n'est pas significative, vu que quand il y a une sortie, ce n'est pas le même jour qu'il y a une admission. Le séjour moyen est de 13 mois.

2.2.2. Accueillis venant des horizons divers

Les accueillis de la MHC sont d'origines différentes :

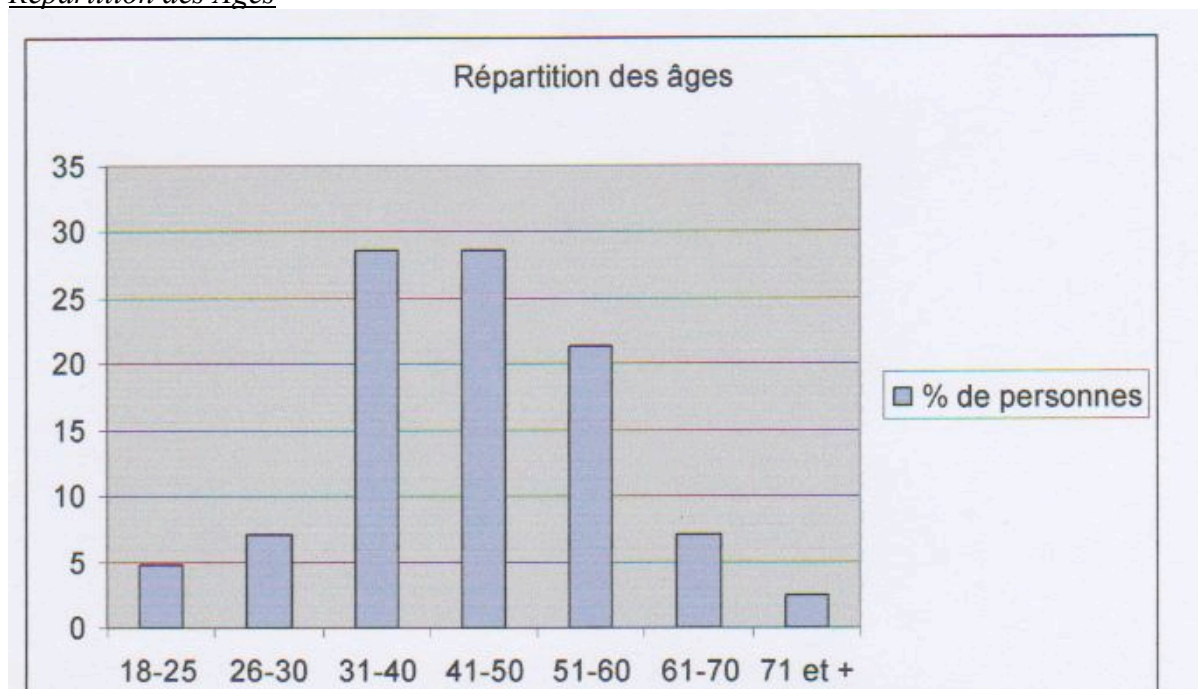
- 45 % sont Français,
- 40 % sont des étrangers hors de l'Union Européenne,
- 15 % sont des ressortissants des Etats Membres de l'Union Européenne,

La majorité des personnes accueillies sont françaises. Ensuite ce sont des ressortissants des pays hors de l'Union Européenne, 15% viennent des pays de l'Union Européenne.

2.2.3. Une population majoritairement âgée de 31 à 50 ans

La moyenne d'âge des personnes est de 43 ans. La personne la plus jeune a 22 ans et la plus âgée 72 ans. Dans le graphique ci-dessous, on constate que la tranche d'âge la plus représentée est celle comprise entre 31 et 50 ans, qui représente une proportion de 57,4% de tous les accueillis.

Répartition des Ages



18-25 ans ; 26- 30 ans ; 31-40 ans ; 41- 50 ans ; 51- 60 ans ; 61- 70 ans ; 71 et +.

2.2.4. Une population dont 90% disposent d'une protection sociale

D'une manière générale, les personnes disposent majoritairement d'une couverture sociale. Il n'y a que 10 % des personnes qui ne disposent d'aucune couverture. La difficulté est de trouver une association spécialisée si des soins médicaux sont nécessaires. Toutefois, l'absence de couverture sociale est liée à un délai de présence sur le territoire français inférieur à 3 mois, pour 2 des personnes. Aussi, cette situation ne devrait pas s'éterniser. Ensuite, la plupart arrive sans couverture sociale et c'est aux travailleurs sociaux d'accompagner les accueillis afin qu'ils y accèdent.

Couverture sociale	% de personnes
CMU	40
Sécurité sociale	32,5
AME	17,5
Aucune couverture	10

2.2.5. Une population avec 25% sans ressources

REVENUS	% de PERSONNES
Salaire	25
ARE	2,5
retraite	5
AAH	17,5
RSA	22,5
Aucun revenu	25

Ces chiffres nous indiquent que seulement 30 % ont des revenus issus du travail. 41,5 % des personnes bénéficient de revenus de transfert. On remarque qu'il y a autant de personnes avec un revenu provenant d'un emploi, que de personnes sans ressource (25 %).

Concernant les personnes sans revenus, 7,5 % des résidents n'ont pas de droits ouverts, au regard de leur situation. Ce chiffre correspond à trois personnes. 2 d'entre elles souffrent de troubles mentaux, les empêchant de faire leur démarche pour obtenir le versement d'un RSA. La troisième est en cours de démarches pour accéder à ses droits.

Le constat que nous faisons au regard de ces chiffres montre qu'il y a de plus en plus de personnes sans activité et peu de personnes en activité. Ceci peut s'expliquer par une perte de repère depuis un certain temps et malgré le travail de suivi social qui se fait à la MHC. En effet, la possibilité de recouvrer un travail pour notre public se révèle laborieux. Il est dû au cumul des handicaps que portent nos accueillis. Les offres peu fréquentes et inadéquates à notre public compliquent davantage l'intervention sociale.

Une participation financière de 140 euros est demandée aux personnes hébergées. Seules celles qui ont un revenu supérieur à 360 euros s'acquittent de cette somme. Cependant, certains de nos hébergés ne déclarent aucun revenu. Le responsable de la MHC émet les hypothèses suivantes:

« Certaines personnes sans ressources régulières occupent parfois un emploi non déclaré bien qu'ayant le droit de travailler. Nous ne prenons pas en compte alors le revenu qu'elles en tirent. L'irrégularité et le caractère aléatoire du revenu empêche à la personne de prévoir le paiement de sa participation ».

A côté de ce premier point, se présente un fait très important qui concerne les personnes désocialisées qui ne font pas valoir leurs droits ou simplement les perdent et préfèrent faire « *la manche* ».

Il continue en disant qu' « *un petit nombre de personnes (3) qui pourraient bénéficier du RSA ou d'autres droits oublient de par leur état (alcoolisme, toxicomanie, ou troubles psychiatriques...), d'envoyer leur fiche d'actualisation trimestrielle, ils se voient ainsi supprimer leur droit. Nous pouvons néanmoins constater que le taux de participation financière est fonction du taux d'occupation du centre et du nombre des personnes pouvant sans aucune difficulté s'acquitter de cette somme. Il est par ailleurs essentiel de souligner que la participation financière, ne va pas de soi pour un public qui a passé parfois de nombreuses années à la rue et qui a perdu toute notion de paiement de charges liées à la vie quotidienne.*

C'est tout l'intérêt de poser cette pratique dès le centre de stabilisation pour permettre à chacun de se réapproprier cette notion de paiement régulier ».

Mon travail d'intervention sociale consiste à ce que pour ceux qui ont un travail ou AAH et Retraite, je propose une insertion liée au logement. Pour ceux qui ont des revenus tel que ARE ou RSA, je propose un travail intensif pour qu'ils accèdent à une insertion professionnelle. Pour finir, ceux qui n'ont pas du tout de revenu, sont ceux qui ont besoin d'une intervention conduisant à l'accès aux droits élémentaires tel que les régularisations, la CMU, la Carte d'identité etc. Ce travail se fait dans un cadre, au sein de PSD, qui mérite une analyse.

2.3. Paris Sans Domicile : un dispositif avec les hauts et les bas

Le PSD est un dispositif en mutation. L'ancienne Responsable voulait qu'il y ait une évolution. C'est pour cela que son action, ses modes d'intervention sont tout le temps pensées et repensées. Et chaque membre est appelé à contribuer pour un meilleur accompagnement des accueillis. Lors de mon entretien d'embauche, au mois de mai de cette année, la Responsable m'a dit ceci : « ... *ton expérience est la bienvenue pour l'amélioration de notre travail.* » C'est pour cela que j'ai entamé cette démarche de présentation et d'analyse de l'activité du PSD auprès des sans abri.

Mais au fur et à mesure que j'ai avancé dans mon observation, j'ai constaté beaucoup de disfonctionnements. Quand j'ai entrepris des entretiens avec les collègues, et d'autres partenaires internes, j'ai constaté certains conflits, occasionnant des démissions incessantes, étaient liées au manque de cadre logique ou un manque de projet d'établissement définissant le cadre de travail et les modes d'intervention. Même si c'est lié, il est important de relever qu'il y a un manque d'objectivité dans le fonctionnement et la prise de décision. C'est comme si tout se décide sans référence, selon la convenance. Pour une même situation, on peut avoir une réponse non ou oui selon que les décideurs apprécient ou désapprouvent celui ou celle qui expose la situation. Ceci aussi se fait sentir quand on observe de près les projets qui sont mis en route sans qu'ils soient étudiés, que l'on puisse clairement définir la nécessité, la durabilité, le mode de mise en place de tel ou tel projet. Et tout cela se termine par le fonctionnement dans un cercle restreint. Un petit

groupe qui influence toutes les grandes décisions du dispositif, ce qui engendre les conflits conduisant même à des démissions.

Cas concret :

Fiche des critères d'orientation des accueillis vers les centres d'hébergement (Cf. annexes) *Cette fiche est intitulée « critères d'orientation des accueillis vers les centres d'hébergement ». Elle a été élaborée pas pour règlementer les entrées des accueillis vers les centres d'hébergement mais pour donner du pouvoir aux animateurs vis-à-vis des responsables d'hébergement. En effet, la fiche mentionne que « l'accueil en hébergement est inconditionnel ». Cela d'emblée paraît bizarre. Ceci parce que selon la loi en vigueur, c'est l'accueil de jour qui doit être inconditionnel. Par contre, l'accueil en CHRS doit être fait après une évaluation d'un travailleur social.*

Quand j'ai lu cette fiche, immédiatement, j'ai demandé qu'elle soit revue. Au départ je proposais de faire un entretien diagnostique avec les accueilli avant qu'ils n'entrent dans le centre d'hébergement. Ma démarche était inspirée des expériences malheureuses qui ont fait que des personnes ont été orientées vers l'hébergement et ont duré respectivement 2, 8 et 15 jours. Avant que je ne fasse un deuxième entretien social, les accueillis avaient quitté le centre d'hébergement. J'avais constaté que les accueillis n'avaient pas été préparé avant d'entrer en hébergement. Au départ, je voulais avoir un entretiens afin d'expliquer aux accueillis les exigences d'un centre d'hébergement et leur dire qu'on entre dans un centre d'hébergement pas parce que les bénévoles le souhaitent, mais parce qu'on le demande et qu'il y ait des raisons qui poussent l'accueilli à le demander.

Cette proposition a rencontrée beaucoup de résistances chez les animateurs des accueils de jour se basaient constamment sur ladite fiche. Quand j'ai pris la fiche et que j'ai commencé l'analyser, j'ai relevé un certain nombre d'incohérences. Par hasard, j'ai eu un entretien avec l'évaluatrice. (Aujourd'hui PSD est en train d'être évalué par un cabinet d'audit externe) Je lui ai parlé de cette fiche et je lui ai exprimé mon désaccord avec son contenu. Elle a partagé mes idées et lors de la réunion d'équipe elle a proposé la révision de cette fiche. Elle a proposé une méthodologie d'élaboration de cette fiche afin que tout le monde y adhère. Elle a dit que lors de l'élaboration, il fallait que tous les acteurs participent, c'est-à-dire les accueillis, les bénévoles, les animateurs et les salariés des centres d'hébergement. Cette proposition a été catégoriquement rejetée. Et le responsable m'a condamné me disant que je ne devais pas donner cette fiche à une évaluatrice parce qu'il s'agissant d'un outil interne et à usage interne. C'est à ce moment-là que j'ai cherché à savoir pourquoi une telle résistance contre une si belle proposition.

J'ai mené des entretiens avec mes collègues des centres d'hébergement et ils m'ont révélé que la fiche était un outil que les animateurs utilisaient pour avoir une mainmise sur les centres d'hébergement. Quand j'ai voulu aller plus loin, lors d'une réunion d'équipe, l'un des membres m'a dit ceci : « les centres d'hébergement sont des outils des accueil de jour ». En d'autres termes, les équipes des hébergements n'ont rien à dire quand il s'agit d'une admission programmée par un accueil de jour.

J'ai compris que cette fiche était un signe révélateur des conflits qui existaient au sein de l'équipe. Quand un document est établi pas pour faciliter la coordination de l'activité mais pour donner du pouvoir illégitime à certains au détriment des autres, c'est sûr que cela contribue au développement des situations conflictuelles.

C'est à partir de cette fiche que j'ai eu l'idée d'orienter mon projet vers un projet d'établissement, celui qui devait mettre en place des outils de travail, élaborés selon une méthodologie participative et où tous les acteurs se retrouveront responsables dudit projet.

2.3.1. Mission partagée entre bénévoles et salariés (pédagogie et mode d'intervention du SC)

Le SC est une association « bénévole ». Cette appellation influence tout mode d'intervention. Pour qu'une activité se mette en route, le Président de la Délégation doit s'assurer qu'elle sera portée par les bénévoles. Si ce n'est pas le cas, l'action ne verra pas le jour.

Au niveau National et d'autres instances de prise de décision, la présence de bénévoles est incontournable. Mais cette présence se perd selon qu'on est au niveau opérationnel. Ce sont les salariés qui ont tous les pouvoirs, surtout à PSD.

A PSD, ce sont les bénévoles qui conduisent les activités de tournée de rue et des accueils de jour. Un animateur est désigné pour coordonner les activités des bénévoles. Il est le référent responsable mais n'est pas l'opérateur. Ce sont les bénévoles qui vont à la rencontre des accueillis.

Aux autres niveaux de l'intervention, l'activité des bénévoles est limitée ou pas développée. C'est le cas des hébergements. Ces structures sont présentées comme très professionnalisées, donc fermées aux bénévoles. Et pourtant, les salariés qui y interviennent ne sont pas toujours spécialisés dans le domaine de l'intervention sociale. Les seuls professionnels sont des travailleurs sociaux qui sont recrutés à base d'un diplôme social. Les autres ont les mêmes profils que les autres animateurs qui peuvent provenir des univers divers et variés. Pourquoi ces structures sont-elles fermées aux bénévoles ? A cause de ce changement brutal pour les bénévoles, plusieurs ont déposé leurs démissions.

Les animateurs se plaignent des résistances de la part des bénévoles quand il s'agit d'un changement. Dernièrement, le PSD (salariés) ont décidé de changer le mode de fonctionnement des accueils de jour. Il est question de supprimer les activités « distributives » pour les remplacer par les activités d'accueil, écoute, orientation et accompagnement. Cette orientation oppose certains bénévoles et les salariés.

Vu de l'extérieur, il y a une incohérence entre ce que SC prêche comme devise et ce qui se vit réellement. D'un côté, à PSD, il y a des salariés qui décident ce qu'il faut faire et les bénévoles sont appelés à les mettre en pratique. Même si la responsable du PSD était attentive aux doléances des bénévoles, cela ne suffit pas pour qu'ils, les bénévoles, coopèrent au processus de changement. Les résistances constantes sont le résultat d'un manque d'adhésion au processus de changement. Et ceci est lié au fait qu'ils ne sont pas consultés et intéressés au processus de changement. Les salariés disent que les bénévoles sont difficiles, donc, il ne faut pas perdre le temps en les consultant, donc il faut leur imposer les changements et ceux qui n'y adhèrent pas peuvent aller voir ailleurs. Pareil pour les centres d'hébergement, c'est comme si les responsables ont décidé de fermer les portes aux bénévoles. Lors de mon évaluation, je me rappelle avoir dit à mon responsable que tous les salariés devraient coopérer à la vision du SC. Comment un salarié peut-il décider de fermer son activité au bénévole alors que c'est la vision et la raison d'être des actions du SC ?

Cas concret

Projet de changement des accueils de jour

Je connais ce projet depuis 2007, quand j'étais bénévole au SC au sein de l'accueil de jour du « 11bis ». Il a été conçu selon la philosophie de lutte contre le distributif. Au SC, spécialement au PSD, lutter contre le distributif est synonyme de la suppression d'un certain nombre de services tel que les douches et les repas que les accueils de jour mettaient à la disposition des accueillis. Le projet en soi consiste à créer des activités dites affirmatives.

Je ne fais pas de commentaire sur le fond du projet mais j'émet des observations par rapport à la méthodologie de changement.

Ce projet a été conçu par les animateurs des accueils de jour, c'est-à-dire les salariés de SC, sans associés ni les bénévoles, ni les accueillis, plus encore sans en discuter avec les collègues se trouvant sur les hébergements comme entre autre les responsables des hébergements et les travailleurs sociaux. Ce projet a rencontré des résistances et a même donné des résultats

négatifs. Je peux citer la diminution des accueillis qui fréquentent les accueils de jour et la démotivation des bénévoles voir le départ de certains bénévoles et salariés.

Quand je suis arrivé, lors d'une réunion d'équipe, j'ai posé la question de savoir pourquoi le projet a-t-il été conduit de la sorte et que quand il y a eu des résistances, il n'y a pas eu de recul afin de faire une évaluation à mi-parcours afin d'envisager des ajustements. La réponse a été la suivante : « Nous avons (salariés animateurs et animatrices) évalué et nous avons tenté à plusieurs reprises le changement. Comme ça ne marchait pas, nous avons passé à la vitesse supérieure. C'est sûr qu'il y aura des départs, ils font qu'ils partent, nous travaillerons avec ceux qui vont rester. »

Je désapprouve cette méthode si on veut conduire un changement. C'est une raison pour que le changement n'aboutisse pas et s'il aboutissait, il y a beaucoup de risque qu'il casse plus qu'il répare.

2.3.2. Quand les activités secondaires deviennent principales !

A part les activités d'accueil et d'accompagnement, une série de projets se développent et sont portés essentiellement par les animateurs.

Premièrement, il y a le café culturel qui a pour vocation de responsabiliser les accueillis. Les animateurs qui en sont chargés veillent à ce que les accueillis le portent eux-mêmes. Les animateurs interviennent pour éviter les dysfonctionnements. Ce sont les accueillis qui développent ce cercle de parole et d'échange sur les modes de vie. Cette activité réunit les accueillis qui sont à la rue, ceux qui sont suivis par les accueils de jour et ceux qui sont dans d'autres phases d'insertion socio-professionnelle. Au niveau des hébergements et d'autres étapes de prise en charge, le fonctionnement change. Dans les hébergements, il y a une équipe éducative constituée de salariés. Il y a des responsables d'hébergement, des travailleurs sociaux et des agents d'accueil.

Deuxièmement, il ya le Trèfle Club. Qui est une activité initiée par les accueillis et ayant la fonction d'aller vers d'autres personnes en situation difficile, ayant besoin de l'écoute et du partage. Dans ce cadre, ils vont vers les malades hospitalisés, les maisons de retraites etc. Encadrés par les animateurs, les accueillis animent ces rencontres et offrent un cadre chaleureux et familial vis-à-vis des personnes susceptibles de vivre l'isolement.

Troisièmement, il y a le Resto-Solidaire. Il est perçu comme ébauche d'une entreprise d'insertion. Mais cette activité est encore dans la phase embryonnaire même si elle existe depuis plus d'une année. C'est un projet qui n'est pas encore développé pour ce qui est de son objet, ses perspectives et ses stratégies de mise en œuvre. Aujourd'hui, il est comme une activité d'identification, de mise en confiance des accueillis qui y participe et surtout de sensibilisation pour les clients de l'extérieurs qui le fréquentent. Cette activité est conduite par une animatrice qui travaille pour l'implication des accueillis et leur responsabilisation.

En plus de ces activités régulières, il y a d'autres activités occasionnelles tel que les mardi de l'été qui sont organisées durant la période de l'été avec objectif de faire sortir les accueillis et de les accompagner vers l'insertion culturelle par les visites des musées, la découverte des lieux touristiques etc.

Comme ces activités font appel à une certaine autonomie, elles ne sont accessibles qu'à quelques accueillis ayant une autonomie relative. Ceux qui ne sont pas en mesure d'intégrer ces activités n'ont rien d'autre comme proposition d'animation. Je vois Messieurs X qui passent leurs journées au lit, font toujours la manche, vivent totalement dans l'isolement alors qu'ils appartiennent à une organisation ayant une mission d'animation et d'accompagnement. Tant qu'ils sont calmes, qu'ils ne demandent rien, n'exigent rien, peuvent vivre en marge de la structure sans que personne ne s'intéresse à eux.

Je constate que ces activités très importantes pour l'insertion sociale future manquent une orientation et une coordination (un plan d'action). C'est chaque animateur qui propose une activité et qui fait une offre à tous les accueillis. On ne se pose pas la question de l'utilité de telle ou telle autre activité. Suffit-il de proposer une activité ou un atelier pour qu'il soit valable pour l'insertion et l'accompagnement des personnes sans abri ?

En outre, tout dépend des compétences et des penchants des animateurs. Sans le plan d'intervention, je constate qu'il y a une multiplication des activités et qu'il n'y a pas un travail d'évaluation pour savoir quelles sont les activités nécessaires et utiles pour les accueillis.

J'ai aussi l'impression que ces activités, au lieu d'être un outil d'insertion, sont devenues des fins en soit. C'est comme si un accueilli qui fréquente ces activités a réussi son parcours. Combien de fois je constate dans les évaluations : Monsieur ou Madame X est impliqué dans les activités que notre dispositif organise. Par conséquent, il (elle) est bien intégré(e). Ces activités sont devenu même un frein pour certains accueillis. Un accueilli à qui je demandais de collaborer pour refaire sa carte d'identité me répondit : *« que me veux-tu ? Moi je participe au Trèfle Club, au Resto-Solidaire ... et tu me demande quoi encore ? Je suis apprécié de l'animateur X. Si tu continues à me harceler avec tes cartes d'identité, je vais me plaindre chez l'animateur X.*

Ces activités, menées sans projets préétablis, risquent de compliquer le travail de l'insertion. Chez certains, ils sont responsables de leur dépendance institutionnelle. Une fois, je posais la question de savoir comment les accueillis envisagent la sortie du circuit SC. Un certain nombre me répondit : *« j'aimerais être bénévole du SC ... je suis le plus ancien du SC donc je suis comme un enfant du SC et j'en suis fier... »* Comment parler de l'insertion à une personne qui a une vision pareille de son avenir ? Celui qui croit qu'il est bien parce qu'il est intégré au SC et que cela lui suffit ?

Cas concret

Resto solidaire

Cette activité a été initiée pour orienter les accueillis vers l'insertion professionnelle. Elle a lieu tous les lundis et prépare un déjeuner pour une vingtaine de personnes. De temps en temps, elle intervient pour préparer des buffets à l'occasion des fêtes internes. Elle est totalement financée par les fonds du SC. Elle est coordonnée par un salarié du SC. Pour le coordonnateur, c'est déjà une entreprise d'insertion professionnelle. A la fin de chaque prestation, la coordonnatrice donne une petite somme d'argent à ceux qui participent à cette activité.

J'ai observé que les accueillis qui participent à cette activité à 80% n'acceptent pas l'accompagnement social. Ce sont les mêmes qui ne participent pas aux autres activités journalières du centre d'hébergement, c'est-à-dire la préparation des repas, le ménage etc.

Dernièrement, la coordonnatrice a proposé d'embaucher l'un des accueillis, avec un contrat, alors que Monsieur X ne dispose même pas d'une carte d'identité et qu'il a refusé de la refaire depuis janvier 2010.

J'ai demandé à la coordinatrice de me donner le projet pour voir le bien fondé de ce projet et elle m'a dit que le projet est dans sa tête et qu'elle n'est pas douée pour les écrits.

Je me suis posé un certain nombre de questions :

- Une activité pareille mérite-t-elle d'être appelée « entreprise d'insertion » ?*
- Quelle est l'utilité d'une activité pareille dans le champ de l'intervention sociale ?*

2.3.3. Un travail en réseau non optimisé

A PSD, un travail de coordination est fortement développé. Il comprend tout ce qui est des réunions d'équipe, les commissions de concertation, le partenariat interne et externe et l'outil intranet.

S'agissant des réunions d'équipe, elles existent à tous les niveaux, c'est-à-dire de l'accueil de rue à l'insertion socio-professionnelle. Je vais en décrire une seule, celle des salariés du territoire. Cette dernière a eu lieu tous les jeudis après-midi. C'est une réunion d'information, de coordination et de prise de décisions. C'est un moment où le Responsable transmet et explique l'information venant d'en haut. A partir de l'information, elle en profite pour coordonner les activités, surtout le choix du porteur de petits projets tel que la coordination de la préparation de la plénière du territoire. En plus, c'est le moment où chacun des salariés informe l'équipe du déroulement de la semaine écoulée et de son planning d'activités pour la semaine qui vient. Une programmation à court et moyen terme se fait aussi.

Cette réunion est aussi un moment convivial. Elle débute avec un déjeuner commun. Au cours de ce déjeuner, certaines informations informelles passent tel qu'une naissance, un nouveau salarié, un bénévole qui a fait quelque chose de spéciale etc. C'est un moment de consolidation de l'équipe de travail, vu que tous les salariés du PSD y sont conviés.

Au sein de PSD, il existe aussi les commissions de concertation. Ces commissions sont des lieux d'échanges et de prise de décisions concernant les accueillis et leur mode d'accompagnement. Les bénévoles référents, les travailleurs sociaux et les animateurs référents y prennent part.

Une fois par mois, un après-midi, une commission de concertation a lieu pour un accueil de jour. Lors de ces commissions, on fait le tour de tous les accueillis suivis par l'accueil de jour, orientés dans les centres d'hébergement ou occupant une chambre ALT. Chaque référent informe l'équipe de ce qu'il a pu faire avec tel ou tel accueilli. Cette information est suivie par un échange qui aboutissent à des décisions pour un meilleur accompagnement des accueillis. Ces

réunions ont aussi le rôle de supervision, vu la présence des travailleurs sociaux qui encadrent ou orientent le travail des bénévoles. Mais PSD envisage de revoir la forme et le déroulement de ces commissions.

En externe le PSD collabore avec la DDASS et le Service Social de la Mairie de Paris. Il collabore surtout pour la mise en place des politiques de prise en charge et d'insertion des sans abri. Avec le volet logement, PSD mobilise les partenaires. En interne comme en externe. Le logement est une priorité au sien du SC en général et du PSD en particulier. C'est ainsi qu'à part les démarches classiques d'accès au logement, il y a une mobilisation des partenaires pour que les accueillis accèdent au logement passerelle et des logements octroyés dans le cadre des Accords Collectifs N°1&4. A cet effet, le PSD participe à la commission de concertation initiée par la Mairie de Paris au sein duquel tous les référents logements du territoire se rencontrent pour évaluer l'état d'avancement des dossiers de demande et d'évaluer les candidatures à présenter.

Dans la mise en place de SIAO de Paris, PSD participe activement afin que ce dispositif réponde au problème de coordination tout en respectant les spécificités de chaque organisation partenaire.

Même si le système de coordination est très développé, certaines insuffisances se font sentir. Normalement, les réunions d'équipe sont des moments de travail. Pourtant, c'est courant que quand on aborde un sujet sérieux, certains membres de l'équipe rigolent et passent aux taquins au lieu de réfléchir sur la question posée. Ceci limite la créativité en équipe et donne le dégoût par rapport à ces réunions. Pire encore, on constate que lors de ces réunions, beaucoup de questions sont posées mais elles restent en suspens. Le compte-rendu, n'est ni objectif ni exhaustif. Personne ne revient sur le compte-rendu de la dernière réunion. J'ai le sentiment qu'un bon nombre de salariés, trouvent qu'aller à la réunion d'équipe est une formalité et quand on y arrive, chacun cherche à faire une récréation. Mais, aussi, il est à noter que ces réunions n'ont pas d'agenda. L'ordre du jour est annoncé de façon éphémère. Les heurts qui sont souvent ressentis lors des réunions d'équipes sont causés, en partie, par ce manque de préparation préliminaire.

Les commissions de concertation semblent être les moyens mis en place pour que les animateurs et les bénévoles prennent des décisions importantes par rapport aux accueillis. Ce sont des moments de discussion au cas par cas pour savoir s'il y a une demande d'hébergement à faire, si celui qui a été orienté dans les hébergements est correctement accompagné, s'il y a des activités d'insertion qui peuvent être mises en place et tout cela sous la supervision de l'accompagnateur social. Pourtant, ces réunions ne sont pas représentatives de tous les accueillis. Un grand nombre d'accueillis n'ont pas d'accueil de jour référent. Il s'agit, surtout de ceux qui sont venus directement de la rue et ceux qui sont entrés sans passer par le dispositif de SC. Ceux-là rencontrent des difficultés quand il y a des propositions à faire, parce que toute proposition doit être validée par la commission de concertation. Or ceux-là ne sont pas représentés.

S'agissant du partenariat extérieur, il est très informel et semble n'être pas une priorité. J'ai posé la question à un collègue, ayant une fonction de responsabilité au sein de l'organisation et m'a répondu ceci : « *Je ne vois pas l'utilité de nous imposer un partenariat, surtout avec les organisations de l'Etat alors que nous demandons presque rien à ces organisations. C'est-à-dire qu'en terme financière, nous nous suffisons.* » Un partenariat extérieur doit-il dépendre de l'autosuffisance financière ou pas ? N'est-il pas un moyen d'améliorer le rendement de l'activité en collaborant avec ceux qui font la même activité, ceux qui ont des services doués d'expertise vis-à-vis des besoins de nos accueillis ou tout simplement les prestataires des services complémentaires à ce que nous faisons !

Cas concret

Création du dispositif SIAO et résistance du PSD à s'y associer.

Une partie de PSD résiste par rapport à la participation du dispositif dans la mise en place du SIAO. Et pourtant, ce dispositif coordonnera toute l'activité d'accueil, d'hébergement et d'orientation des sans abri. Aujourd'hui, je me demande si le PSD pourra résister jusqu'au bout. En effet, si le PSD ne s'associe pas à ce risque de se retrouver singularisé sur le territoire (la ville de Paris), où tous les autres acteurs et non les moindres se sont mis ensemble pour créer ce collectif leur permettant en même temps d'harmoniser leurs pratiques et de faire entendre leur voix auprès des pouvoirs publics et politiques.

A partir de ce cas, je me suis posé des questions suivantes :

- Quelles sont les chances de résister et de se maintenir pour un dispositif qui s'isole et s'enferme dans son autosuffisance financière ?*
- L'argent est-il le seul besoin obligeant les dispositifs ou structures à collaborer avec d'autres acteurs ?*

2.3.5. Une intervention sociale sans cadre opérationnel

Le travail social est assuré par les trois « accompagnateurs sociaux », épaulés par les bénévoles et l'équipe éducative du SC. Je fais partie de cette équipe. Chacun de nous a une trentaine de dossiers. Il s'agit, principalement des accueillis se trouvant dans les centres d'hébergement et les ALT. Notre travail consiste à l'accompagnement des accueillis vers l'accès aux droits de base afin de construire un projet d'insertion sociale et ou professionnelle. Mais, la priorité de notre dispositif, c'est que l'accueilli arrive à intégrer un logement de droit commun.

Nous sommes aussi appelé à travailler comme formateurs des bénévoles qui sont amenés à faire l'accompagnement sans en avoir la formation. Ces formations se font surtout lors des commissions de concertation qui ont lieu une fois par mois. Lors de cette commission, on présente les dossiers de tous les accueillis et chaque accompagnateur présente son accueilli en insistant sur son évolution dans le mois passé.

Normalement, chaque accueilli a un bénévole référent et un accueil de jour dont il dépend. Même si un accueilli peut quitter un accueil de jour vers un hébergement, il reste dépendant de l'accueil de jour. Et quand il quitte l'hébergement pour un ALT, il reste dépend de l'hébergement et de l'accueil de jour. C'est ainsi que les accueillis circulent toujours entre les accueils de jours, les hébergements et les ALT, selon leur référence. Plus encore, quand ils sont en ALT, ils continuent la liaison avec l'hébergement, l'accueil de jour et la Direction de PSD qui se trouve à Château d'Eau. Certains accueillis, à force de tourner toujours à l'intérieur du dispositif finissent par croire que tout va bien à l'intérieur du dispositif, il n'y a plus rien à faire. L'hébergement qui était, au départ, une solution provisoire, va devenir un mode de vie dans laquelle on peut se conforter.

Cette situation de manque de perspective de sortie est surtout liée au fait que la plus part des accueillis ont été orientés en hébergement sans projet clair, ce qui complique non seulement le problème d'accompagnement, mais aussi le travail de prise en charge à l'intérieur des centres d'hébergement.

Certes, quand on accompagne les personnes en grandes précarité, celles qui ont perdu les repères, les entretenir dans un vague de référence n'aide pas à la mise en place d'un projet d'accompagnement social. Cette façon de faire ne fait qu'encourager la destruction et la stagnation au sein du dispositif.

Cas concret

Témoignage d'un accueilli qui raconte son parcours au sein du PSD

Je m'appelle X. J'ai été orienté vers l'hébergement sur demande de mon bénévole Y qui en fait la demande auprès des responsables du Centre d'hébergement. Moi je me plaisais à vivre dehors. J'avais mon AS. Elle mettait à jour mes papiers administratifs et moi je recevais chaque mois mon RMI qui s'est transformé en RSA.

Le SC m'a fait signer plusieurs documents à savoir des contrats d'accompagnement, des contrats d'hébergement et des contrats d'occupation d'une chambre ALT. Aujourd'hui, je peux te garantir que je ne connais ni l'utilité, ni les termes de ces contrats. Je les ai signé pour éviter l'emmerdement des travailleurs sociaux et des bénévoles. A part les contrats à signer, au SC, il y a aussi beaucoup d'accompagnateurs. Si je suivais tout ce qu'on me proposait, je n'aurai aucune minute pour moi, pour aller voir mes copains. En dehors des activités d'accompagnement, il y a aussi les activités collectives tels que le trèfle club, resto-solidaire, cafés culturels etc.

Dans cet amalgame d'accompagnateurs, d'animateurs, de bénévoles, de travailleurs sociaux, je ne sais pas qui est réellement mon responsable, à qui je dois rendre des comptes.

C'est en partie ce cas comme tant d'autres qui m'ont poussé à penser un projet d'établissement visant l'insertion socio-professionnelle.

3. Projet d'Etablissement de PSD pour une insertion socio-professionnelle des accueillis

L'article L.312-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles prévoit : « pour chaque établissement social et 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 ».

3.1. Justification du projet

A l'origine, j'avais l'intention de présenter un projet d'intervention sociale, favorisant l'insertion socio-professionnelle. Au fur à mesure que j'ai avancé dans la réflexion et la discussion avec les collègues, spécialement lors des réunions d'équipe, j'ai constaté qu'il y avait un manque d'un projet d'établissement. J'ai constaté qu'un projet visant l'insertion professionnelle pouvait être conçu mais ne serait jamais appliqué faute de cadre opérationnel, c'est-à-dire, un projet d'établissement.

En outre, c'est lors des travaux d'évaluation que notre dispositif est en train de subir que j'ai remarqué qu'il y avait beaucoup de difficultés à évaluer les résultats de notre travail sans cadre de référence.

Toutefois, j'ai constaté qu'au sein du PSD beaucoup de projets sont en cours. Par contre, quand les porteurs les présentent, ils disent que ce sont des projets collectifs. Pourtant, en questionnant les porteurs ou les bénéficiaires, j'ai remarqué que ces projets étaient conçus par des individus et en plus, ces conceptions restaient théoriques. Il y a trois projets (trèfle club, resto-solidaire et cafés culturels) qui ne sont pas écrits. Il m'a été impossible d'avoir un support écrit par rapport à ces projets. Comment voulez-vous mettre en place un projet sans décrire les objectifs, le plan d'action, la méthodologie, cadre d'évaluation, le budget etc. ? Comment pourras-tu évaluer que le projet est pertinent, efficient, durable etc. si tu n'as aucun support écrit?

Compte tenu de ce qui précède, j'ai pris la décision de développer le projet d'un projet d'établissement que je vais décrire ci-dessous.

Ce projet facilitera ce que j'ai appelé « le sevrage institutionnel ». En effet, la plupart des accueillis pensent que le fait de se sentir bien au SC est suffisant. De l'autre côté, les salariés comme les bénévoles n'ont pas une vision de la sortie du dispositif. Ce qui devait être perçu comme limite est très souvent perçu comme valeur. J'entends de la bouche des collègues : *« Monsieur ou Madame X est connu de tout le SC et cela fait plusieurs années que nous l'accompagnons. Donc c'est une bonne chose »*. Et moi, je dis que c'est plutôt une limite. Si

une personne est dans le dispositif depuis plusieurs années, on peut se poser des questions sur l'objectif qu'il s'est fixé vis-à-vis du dispositif et pourquoi il reste dans le dispositif. Nous ne pouvons jamais conforter la personne à rester dans le dispositif. Nous devons envisager le sevrage, même si pour la plupart, il est difficile de sortir du dispositif, nous ne pouvons jamais perdre de vue que notre intervention doit viser la sortie de nos accueillis vers une insertion socio-professionnelle ou vers d'autres structures.

Il est vrai que des personnes venant de la rue, à court terme pourrons se former, avoir du travail et vivre en parfaite autonomie. Pourtant, notre travail devra viser cela. Même si c'est difficile et même impossible pour certains, il est important pour les intervenant de veiller à ce que, ceux qui le peuvent puissent s'insérer et accéder à leur droits de base et surtout les droits renouvelables (la CNI, la Sécurité Sociale, les déclarations d'impôts, les demandes de logement etc. Ce sont ces droits de base qui sont nécessaires afin que l'insertion socio-professionnelle puisse se réaliser.

Le projet décrit ci-dessous n'est pas exhaustif pour les besoins de PSD. Il ne touche presque pas les questions d'organisation institutionnelle dans ce que PSD fonctionne en réseau avec d'autres territoires de Paris ou d'autres secteurs d'activité du SC, intervenant auprès des sans abri.

3.2. Implication des acteurs comme base d'un projet collectif

S'agissant de la méthodologie, j'ai voulu un projet collectif, celui qui doit impliquer tous les acteurs, c'est-à-dire les prestataires et les accueillis. Ceci a été pensé pour qu'il y ait une adhésion de tout le monde. C'est un processus long et difficile à mettre en place, mais mieux vaut perdre du temps dans la conception, lequel je récupérerai lors de la mise en place du projet. Par contre, j'ai préconisé un recours à un expert externe pour animer les débats et pour créer la dynamique de travail en groupe.

Je sais qu'il est plus difficile de conduire un projet collectif qu'un projet personnel. Si le projet personnel ou institutionnel est facile dans la conception et la mise en pratique, il est évident qu'il soit limité dans les résultats et surtout dans l'adhésion des bénéficiaires. Par contre, le

projet collectif demande plus de temps, de dynamique et de techniques d'animation permettant l'implication de tous les acteurs. C'est cette énergie et ce temps investi dans la conception qui est comme une base permettant l'adhésion de tous les acteurs.

Mon souhait est la mobilisation de tout le monde, de la délégation aux accueilli. Tout le monde contribuera à son niveau. Si la délégation devra donner son accord pour les ajustements, les accueillis donneront de propositions par rapport au projet que nous mettrons en place.

3.2.1. Délégation de Paris

La délégation est l'organe supérieur de PSD. C'est la délégation, de commun accord avec le Secrétariat National de SC, qui décide les plans d'action annuels et pluriannuels.

Avant de commencer à réfléchir sur ce projet, il a fallu l'aval de la Délégué et celui du Président de la délégation. Non seulement, la Délégation devra approuver toutes les propositions de changement ou de développement mais aussi fera partie du comité de pilotage, lequel rôle elle pourra le confier au Responsable du Territoire du PSD. J'ai préconisé de signer un accord de mise en route du projet d'établissement. En effet, c'est la délégation qui sera porteur du projet. C'est aussi la délégation qui signera le contrat avec l'intervenant extérieur. Non seulement, c'est la délégation qui sera le bailleur de fond, mais aussi, c'est la délégation qui sera l'autorité morale vis-à-vis de tous les intervenants y compris l'expert externe. Toutefois, c'est la délégation qui sera le premier bénéficiaire parce que grâce au PE, la qualité de la prise en charge des accueils s'améliorera.

3.2.2. Intervenant externe

Pour deux raisons, j'ai préféré faire intervenir un expert externe. Premièrement, ce sera quelqu'un qui a l'expertise dans le domaine de l'intervention sociale. Deuxièmement, ce sera quelqu'un qui est neutre, capable d'avoir du recul par rapport aux pratiques actuelles et les pratiques futures.

J'aimerais que l'expert soit quelqu'un qui a travaillé dans le domaine social avec des connaissances particulières des personnes de la rue. Il devra aussi être suffisamment informé de

l'évolution des politiques sociales. En effet, j'aimerais qu'il supervise notre projet d'établissement afin qu'en gardant la vision de SC nous puissions être porteurs d'innovations dans le domaine de l'intervention sociale auprès des sans abri.

J'aimerais que l'expert externe soit comme du levain dans la pâte. Sans influencer notre spécificité, celle d'accueil inconditionnel des sans-abri, j'aimerais qu'il nous aide à cadrer nos pratiques afin qu'elles soient porteuses de meilleurs résultats.

L'expert travaillera directement avec moi. Surtout pour les orientations majeures et pour l'animation des équipes. Il pourra être bénévole ou salarié.

3.2.3. Salariés

Au SC, où par les responsables hiérarchiques et le personnel administratif, les salariés sont d'abord perçus comme des « animateurs de réseaux ». C'est-à-dire qu'ils sont appelés à être des animateurs de groupes. Les équipes qu'ils animent, c'est surtout les équipes de bénévoles. La philosophie de SC est de laisser les bénévoles conduire l'action du SC. A part les postes de responsabilité ou les postes techniques, exigeant une expertise quelconque et un engagement stratégique, tel les accompagnateurs sociaux, les autres postes sont surtout les animateurs qui encadrent les bénévoles. Toutefois, ceux qui assument les postes techniques ont la mission de former et d'accompagner les bénévoles qui interviennent dans leur domaine. C'est ainsi qu'à PSD, j'ai initié la formation et l'encadrement des bénévoles accompagnateurs.

Je compte sur l'implication des salariés pour mener à bien la conception du projet. Je compte aussi sur leur position de responsable. Ce sont eux qui sont responsables des accueils de rue, des accueils de jours, des centres d'hébergement et des ALT et en même temps, ce sont eux qui coordonnent et valident le travail des bénévoles. Ils sont en contact régulier avec les bénévoles, les accueillis et la hiérarchie. La réussite du projet dépendra en grand partie de leur approbation et de leur implication.

Pour ce projet, il faudra la mobilisation de tous les salariés. En effet, ce projet d'établissement, une fois terminé deviendra leur outil de travail quotidien. Il sera très important que chacun des salariés s'approprié ce projet et se sente concerné pour sa mise en oeuvre.

3.2.4. Bénévoles

Depuis que je suis salarié du PSD, je me suis toujours demandé le degré d'implication des bénévoles dans la prise de décision. Plus encore, leur participation dans l'orientation du PSD est quasiment inexistante. Ils sont comme des simples exécutants des ordres venant d'en haut. Un bénévole me disait : *« Nous les bénévoles, nous ne sommes pas considérés par SC (PSD), notre travail n'est pas reconnu. Pourtant, c'est nous qui sommes tout le temps en contact avec les accueillis. C'est nous qui allons les voir dans leurs squats, qui les accueillons dans les accueils de jour et qui faisons l'accompagnement. Malheureusement, ce sont les salariés qui décident et nous ne sommes rien de plus que de simples exécutants. Nous aimerions voir les salariés avec nous et de temps en temps voir les responsables s'intéresser à ce que nous faisons. ... »* C'est ce malaise qu'il faudrait anticiper en donnant aux bénévoles leur place et en leur permettant de donner leurs idées par rapport au projet d'établissement. Mon projet intégrera les bénévoles dans la conception du projet d'établissement. Il faudra que le projet soit le leur. Il faudra qu'ils se rendent compte que c'est leur projet, la seule manière de les rendre acteurs au lieu de les laisser comme des exécutants.

3.2.5. Accueillis

Etant acteurs du projet d'établissement, ils garderont le statut de bénéficiaires. Le projet devra lever les ambiguïtés qui existent entre accueillis, volontaires, des amis, des collaborateurs etc. Le projet devra éclaircir la notion d'accueilli et la définir afin qu'elle soit comprise par tout le monde. On ne peut pas être en même temps bénéficiaire et prestataire. Il m'arrive d'entendre de la bouche des accueillis : *« je suis bénévole de trèfle club », « le resto soliaire compte sur moi », « je travaille comme bénévole à l'accueil de jour X »*. Je partage l'avis de mes collègues qui disent que l'on doit mettre en confiance les accueillis, qu'ils doivent être responsabilisés. Pourtant, je pense que le problème réside dans la mise en pratique de ces principes qui sont certainement louables.

Avec les personnes qui ont perdu les repères, les personnes désocialisées au plus haut degré, les personnes que nous pouvons appeler les grands exclus, il est important de leur offrir un cadre. Ils ont besoin, tout d'abord, de se sentir comme accueillis ; passer de la rue à l'hébergement et selon le degré d'autonomie les accompagner vers une chambre en ALT. Il faudra être clair que quand ils interviennent dans une telle ou telle activité, ils le font comme accueillis, c'est comme une tâche de l'ordre de l'ergothérapie. Ceci n'empêche pas qu'ils puissent s'entraîner pour que plus tard ils recouvrent une certaine autonomie.

Cette attitude de les faire croire qu'ils sont bénévoles ou volontaires, les empêchent d'évoluer. Ceci devient comme un frein, ce qui crée plus tard une dépendance institutionnelle.

De même que l'un des objectifs du projet est de rendre les accueillis, ceux qui le peuvent, autonomes et responsables et d'aller vers l'insertion socioprofessionnelle, de même il faudra les impliquer au grand maximum.

Ils pourront notamment contribuer pour l'élaboration de certains outils tels que le contrat d'accompagnement, le contrat d'hébergement, le règlement d'ordre intérieur et la définition de la mission du PSD. Il est important que l'on trouve des moyens de les impliquer dans la conception du projet du début à la fin.

La place propice pour l'expression des accueillis sera entre autre les EAT et les CVS. Ces lieux d'expression existent déjà et ont besoin d'être mis en contribution pour que les accueillis participent pleinement à l'élaboration du projet d'établissement. Pour ce faire, il faudra que PSD renonce à son idée d'infantilisation ou de maternage. Une fois un collègue disait ceci : « *les accueillis ont besoin de beaucoup d'amour, il faut les materner.* » Il continua en disant : « *les accueillis n'ont pas la capacité de comprendre, nous devons décider ce qui est bien pour eux et les conduire.* »

Faire participer les accueillis dans la conception du projet d'établissement n'a qu'un objectif majeur : tenir compte de leurs besoins, de leurs idées. Un proverbe africain dit que c'est celui qui porte la chaussure qui sait à quel endroit elle fait mal. J'estime que les accueillis sont

capables de donner de bonnes idées pour l'orientation du dispositif. Ce qui fait défaut, quelque fois, c'est la capacité à les faire participer. C'est pour cela que je vais faire recours à un expert externe, afin qu'il soit une personne ressource capable de proposer une pédagogie adaptée afin que les accueillis participent pleinement à la réalisation du projet d'établissement.

3.2.6. Partenaires internes et externes

Nous solliciterons les partenaires externes d'une part pour qu'ils servent de témoins de ce qui est en train d'être mis en place, mais d'autre part pour qu'ils nous servent de référence. Ils pourront nous éclairer sur le décalage qui existent entre notre projet et le leur. Ils pourront aussi se rendre compte de nos orientations, ce qui facilitera la collaboration future.

Si nous allons décider que les hébergements pourront faire des admissions les accueillis à l'extérieur du dispositif à hauteur d'autant de pourcentage, les partenaires le seront et passeront à la négociation juste après la mise en place de notre projet d'établissement. Ce sera aussi une occasion pour nous de les faire adhérer à notre projet et d'en être porteurs externe. Il ne suffit pas de faire un projet d'établissement, il faut qu'il soit susceptible d'être accepté à l'extérieur du dispositif et de trouver des échos favorables. S'il s'avère nécessaire que pour une bonne prise en charge il faudrait créer un centre pour les hommes et un autre pour les femmes, ceci devra rencontrer des échos favorables ce qui nous évitera d'être traité de sexistes.

Les partenaires externes nous apporteront aussi l'expertise et les moyens. Dans un projet d'établissement, il faudra qu'à un certain moment s'attaquer au problème de psychiatrie ou d'alco-dépendance. Le fait que parmi nos partenaires externes figurent les gens du domaine psychiatrique nous permettra d'utiliser ces ressources à notre avantage. En plus de cela, c'est lors de la préparation de notre projet d'établissement que nous penserons à la liste de nos partenaires potentiels. Il sera impossible à quelqu'un qui a contribué pour la mise en place d'un projet de ne pas en être partenaire.

3.2.7. Comité de pilotage ou EAT renforcé

Aujourd'hui, à PSD, il existe une équipe d'animation du territoire. Elle est composée des délégués de groupes suivants : accueillis, animateurs, responsables d'hébergement, bénévoles et le Responsable du territoire. Elle se réunit une fois par mois. Elle a vocation d'information et de discussion de ce qui se développe au sein du territoire.

Même si cette équipe a vocation d'être un organe représentatif du PSD, je déplore l'absence d'un représentant des travailleurs sociaux.

Pour piloter le projet d'établissement, cette équipe devra s'élargir aux travailleurs sociaux, l'expert externe et le coordonnateur du projet d'établissement.

Ce comité de pilotage aura le rôle de réception et de diffusion de l'information concernant l'avancement du projet. Il discutera aussi sur les réalisations et décidera sur les orientations du projet. Ce comité jouera aussi le rôle d'information auprès de tous les acteurs du projet. Plus tard, ce comité aura le rôle d'évaluer la mise en place du projet. Pour ce faire, régulièrement, il sera mis au courant de l'adéquation entre l'échéancier et les réalisations concrètes.

Chaque mois, au cours de l'EAT ordinaire, une durée d'une heure sera consacrée au projet d'établissement. Ce moment sera animé soit par le coordonnateur du projet, soit par l'expert externe.

Dans la vie ordinaire du dispositif, il n'est pas aisé d'animer cette équipe. Combien plus il sera plus difficile de l'animer quand il s'agira de la mise en place d'un projet d'établissement. Mais, les énergies perdues dans l'animation seront récompensées à long terme. Pour y arriver, je mettrai à profit le travail de l'expert externe qui devra avoir l'expérience d'animer les débats de ce genre.

L'adage de SC, « *certes, seul je peux aller vite mais à plusieurs nous pouvons aller plus loin* », sera comme un fil rouge. C'est l'adhésion de tous acteurs à notre projet d'établissement qui est visé. C'est pour qu'après avoir confectionné le PE, il puisse être mis en oeuvre.

Il faudra que l'EAT puisse s'appropriier le projet parce qu'il reviendra à ses membres de sensibiliser le reste des acteurs de qu'ils seront représentants.

3.2.8. Animateur du projet

L'animateur du projet c'est moi. J'ai préféré me positionner comme animateur du projet pour deux raisons. Premièrement, le terme animateur est connu de SC. Un animateur et celui qui mobilise les bénévoles au tour d'un projet, ce projet peut être individuel ou collectif. Deuxièmement, parler d'animateur sonne mieux que coordonnateur. Dès qu'on parle de coordonnateur, on entre dans une logique d'hierarchie. Ceci peut freiner l'implication des acteurs et l'appropriation du projet. J'aimerais que les acteurs se sentent à l'aise avec l'élaboration du projet et dans l'avenir qu'ils aient le courage de le mettre en pratique. C'est ainsi que le terme animateur, comme celui qui donne l'âme, qui donne le souffle à l'équipe de travail, me convient mieux.

Pour me lancer dans cette aventure, j'ai tout d'abord sensibilisé mon responsable de service qui a approuvé mon projet et m'a promis de me soutenir auprès de son hiérarchie. Malheureusement, le responsable a dû quitter le service avant que mon projet n'aboutisse. J'ai profité de l'évaluation qui était en cours pour faire valider mon projet par l'évaluatrice et lui demander de le présenter auprès de la hiérarchie de la délégation du Paris. Comme ma proposition a été perçue comme un remède des points faibles qu'elle avait relevé lors de son diagnostic, elle en a directement fait une recommandation. Ainsi, la Délégation m'a donné le mandat de faire cette proposition de projet avant la fin de l'évaluation. L'évaluation en question prendra fin au mois de décembre et publiera ma proposition en même temps que les conclusions de l'évaluation générale du dispositif PSD.

Aujourd'hui je travaille directement avec l'évaluatrice et elle assure la communication entre moi et la Délégation de Paris. Si ce projet est approuvé par le CNAM, je le retravaillerai et

je le présenterai à l'approbation par la délégation, laquelle activité est planifiée à la première phase du projet.

Dans mon travail quotidien, je serai en lien direct avec mes responsables qui valideront chaque étape du processus et qui interviendront au moins à trois moments du processus, c'est-à-dire lors du lancement, lors de l'évaluation à mi-parcours et lors de la présentation des résultats du processus.

Je me chargerai de la communication du projet en interne et en externe du SC. Certes, le PE sera un projet de PSD. Pourtant, PSD fait partie d'un grand ensemble qu'est le SC. Il faudra que la délégation de Paris et les groupes de travail régionaux soient informés et puissent réagir sur le projet en construction. Pour cela, j'utiliserai l'intranet qui est un outil de communication très efficace à l'intérieur de SC. Par contre, avec les partenaires externes, je serai obligé de travailler de façon informelle. Tout dépendra du degré d'implication des partenaires. Si le CMP m'aidera pour définir le profil de nos accueillis, le SIAO m'aidera pour l'orientation de nos accueillis.

3.3. Un projet d'établissement élaboré selon l'approche participative?

« La plupart des professionnels du développement agricole et des chercheurs supposent qu'il connaissent ce que les agriculteurs veulent et ce que les agriculteurs désirent, mais la plupart du temps, ces professionnels et chercheurs ont tort. Ne pas connaître les priorités des agriculteurs et ne pas mettre l'agenda des agriculteurs en avant signifie que les professionnels et chercheurs finiront par adresser le mauvais problème dans leur recherche! » Cf. http://www.idrc.ca/uploads/user-S/11491535071Approche_Participative_diapos.pdf

C'est cette approche que je vais favoriser afin qu'à chaque phase de la conception du PE, les acteurs puissent faire des choix. L'apport immuable que je vais apporter sera rien d'autre que le titre « PROJET D'ETABLISSEMENT ». En deuxième lieu, nous ne toucherons pas à la vision de SC, source d'inspiration de notre PE. Le reste sera à construire avec les acteurs. Ils devront, eux-mêmes déterminer les besoins, fixer les priorités et les modes d'action.

Dans ma démarche, je vais utiliser l'EAT, les Commissions de concertation, les CVS et ateliers, les réunions d'équipe et l'intranet comme moyens de mobilisation de tous les acteurs du projet. Ensuite, ces instances seront aussi utilisées pour la communication du projet. En fin, elles seront des moments de concertation pour la validation du travail accompli et la proposition de modifications. Toutefois, elles seront aussi, un lieu d'évaluation ou de préparation des évaluations du projet.

3.4. Un projet d'inspiration et d'encadrement

Le contenu de mon projet présentera deux parties distinctes, certes complémentaires. Il y'aura une partie inspiratrice, celle qui décrira la mission du SC et les grandes orientations du SC en France et dans le monde. Ensuite, il y aura une partie propre au PSD. Cette partie décrira les objectifs stratégiques du PSD et les outils de références. Cette partie pourra changée tous les 5 ans. C'est à partir des objectifs stratégiques qu'on construira le cadre stratégique du PSD.

S'agissant des outils d'encadrement, ils devront être homologués et protégés. Le processus de changement de ces documents devra être spécifié dans le projet d'établissement. Nul ne pourra créer un outil de référence sans l'accord de l'autorité compétente.

La plupart de ces outils existent au sein du PSD mais ne sont pas connus. Les autres méritent une adaptation par rapport au projet d'établissement qui sera mis en place.

3.4.1. Contrats divers

Au PSD, il existe trois sortes de contrats :

- Contrat d'accompagnement social
- Contrat d'hébergement
- Contrat d'occupation d'une chambre ALT

Ces contrats sont proposés aux accueillis de PSD selon qu'ils sont en hébergement ou en ALT. Pour le moment, ces contrats sont signés entre l'accueilli et le SC. Ils se veulent un cadre d'accompagnement qui engage les deux parties.

Ces contrats se trouveront en annexe du mémoire. Une fois revus et approuvés, ils feront partie intégrante du projet d'établissement. En plus de ces contrats, nous développerons d'autres contrats selon le besoin. Je pense à un contrat de partenariat qui devra être signé chaque fois que PSD conclura un partenariat avec une autre structure, et ainsi de suite.

3.4.2. Outils d'encadrement

Ce sont des documents qui régulent le travail à faire et plus ou moins les procédures. Ils tracent un cadre d'intervention et fixent les modalités. Ces documents ont été développés de façon aléatoire. Ils ne sont pas toujours en conformité les uns des autres. Les documents ci-dessous seront en annexe du mémoire et plus tard feront partie du projet d'établissement. Il reviendra aux acteurs de décider des documents qui doivent rester, ceux qui doivent être revus et ceux qui doivent être créés. La liste proposée est la suivante :

- Charte de bénévole
- Charte de volontaire
- Fiche de synthèse pour une orientation en hébergement
- Fiche d'orientation des bénévoles (hébergement, accompagnement et accueil)
- Règlement d'ordre intérieur (accueil de jour et hébergement)
- Critères d'orientation ou procédures d'entrer, d'accompagnement et de sortie des accueillis
- Fiche bénévole accompagnateur, accueil et hébergement.
- Check list des informations fixes et des informations mobiles sur les accueillis

Parmi ces documents, la fiche intitulée « critères d'orientation ou procédures d'entrer, d'accompagnement et de sortie des accueillis » a attiré mon attention. Cf. description ci-dessus. A cause d'elle, il y a eu un schisme qui fait que les hébergements fonctionnent séparément des accueils de jour. D'un côté, il y a une fiche qui donne le pouvoir aux animateurs et de l'autre côté, il y a les centres d'hébergement qui sont plus ou moins indépendants. Il est arrivé que les centres d'hébergement programment une fin d'hébergement sans en informer les accueils de jour. Il est arrivé aussi, que l'équipe éducative d'un centre d'hébergement trouve qu'un animateur X a placé quelqu'un dans une chambre d'un centre d'hébergement sans que le responsable du lieu n'en soit informé !

Si les documents sont élaborés pas pour résoudre un problème d'accompagnement mais pour accroître la zone d'incertitude des uns et des autres, le document devient contreproductif. C'est pour cela que je propose de mettre en place des documents d'encadrement de consensus, afin que l'accompagnement des accueillis soit coordonné et que les chances d'insertion soient maximisées.

3.4.3. Outils généraux

Certains documents existent mais ne sont pas connus. Les autres existent mais doivent être mise à jour. Et plusieurs documents sont à constituer, surtout pour ce qui est de l'évaluation. Ci-dessous j'énumère les documents que je juge utiles :

- Mission du PSD auprès des sans-abri
- Plan d'action quinquennale et annuelle
- Règlement d'ordre intérieur salariés
- Format du rapport d'activités
- Procédures de décision au niveau hiérarchique et en ajustement mutuel
- Format des grilles d'évaluation

3.5. Plan d'action

Le plan d'action que je présente est indicatif. Il devra être approuvé par les autorités de SC. Les mêmes autorités pourront l'amender. Une fois approuvé, il sera opérationnel.

Le plan d'action sera comme un guide ou un protocole d'accord pour les généralités des activités à mener. Il sera souple dans son exécution et surtout dans son contenu par rapport à la planification de départ. L'important sera d'arriver à un projet d'établissement pouvant orienter le travail de l'intervention sociale afin que les accueillis soient mieux accompagnés. Le projet d'établissement devra être réalisé dans une durée de six mois. Ceci reste un temps prévisionnel.

Chaque phase correspondra à un domaine de résultat. Ceci permettra de faire une évaluation de synthèse, qui sera réalisée étape par étape. Le domaine de résultat sera comme un

objectif opérationnel. C'est ce résultat qui devra être atteint mais pour y arriver, il faudra que les activités elles-mêmes soient réalisées.

Ensuite, il y aura l'inventaire des ressources nécessaires pour la réalisation des activités et les responsables afin qu'on sache qui devra rendre des comptes.

3.5.1. Première Phase : Démarrage des travaux d'élaboration du projet d'établissement

La phase de démarrage sera consacrée aux activités préliminaires ou de base. Je considère cette phase comme un socle qui me permettra de m'assurer que les travaux d'élaboration du PE seront conduits en bonne et due forme.

Domaine de résultats: Activités précédant l'élaboration du projet d'établissement

Activités	Ressources	Responsables
Validation du projet de projet d'établissement	-Le projet du projet d'établissement -Equipe pluridisciplinaire du PSD -Expert externe	-Déléguée et Président de la DP -Animateur
Mise en place d'un comité de pilotage	-Représentants des accueillis, bénévoles et salariés -Responsable de PSD -Expert -Animateur	-Responsable de PSD -Animateur
Evaluation diagnostique	-Expert -Lieux d'accueil de PSD -Partenaires externes	-Responsable de PSD -Animateur
Identification des besoins	-Expert -Equipe pluridisciplinaire de PSD	-Responsable de PSD -Animateur
Approbation du plan d'action	-Responsable de PSD -Expert -Animateur -DP	-Responsable de PSD -Animateur
Lancement des travaux d'élaboration du projet du projet d'établissement	-Une plénière de PSD durant une journée, réunissant tous les acteurs et accueillis de PSD	-Comité de pilotage

3.5.2. Deuxième Phase : Formation des équipes de travail et la répartition des tâches

Domaine de résultats : Formation des équipes porteuses de l'élaboration du projet d'établissement.

N.B. Certaines équipes existent. A cette phase, j'ai prévu de leur expliquer leur rôle dans l'élaboration du projet d'établissement. Ensuite, pour certaines, j'ai prévu de les rendre plus représentatives, ce qu'elles ne sont pas aujourd'hui.

Activités	Ressources	Responsables
EAT (à rendre représentative)	-Responsable de PSD (1) -Salariés de PSD (4) -Bénévoles de PSD (4) -Accueillis de PSD (4) -Animateur	Responsable de PSD
Conseil de vie sociale (à sensibiliser et à compléter)	-Un CVS par accueil de rue, accueil de jour, hébergement et un pour tous les EAT	Animateur ou Responsable du lieu d'accueil
Salariés du PSD (à sensibiliser)	Equipe pluridisciplinaire	Responsable de PSD
Conseil de bénévoles (à créer et à sensibiliser)	Quatre bénévoles représentants des lieux d'accueil	Un bénévole choisi parmi les quatre représentants

3.5.3. Troisième Phase : Elaboration des éléments du projet d'établissement

Domaine de résultat : Elaboration du projet d'établissement

Activités	Ressources	Responsables
Mission du SC	-Siège du SC -DP -Responsable de PSD	DP
Mission de PSD	-DP -Responsable de PSD	Responsable de PSD
Axes stratégique de PSD (pour une durée de cinq ans)	-EAT	Responsable de PSD
Différents règlements (des ateliers, accueil de rue, accueil de jour, centres d'hébergement et logements temporaires)	-DP -EAT -CVS -Conseil des bénévoles	-Expert -Animateur
Contrats divers (contrats	-DP	-Expert

d'accompagnement, contrats d'hébergement, contrat de partenariat, contrat de fréquentation des accueils et des ateliers)	-EAT -CVS -Conseil des bénévoles	-Animateur
Outils d'encadrement (...) Critères d'orientation des accueillis vers les accueils de jour, les hébergements, les logements temporaires et les logements pérennes (...) Cahier de charge et profil de bénévole à l'accompagnement, à l'accueil et à l'animation (...) Cahiers de charges d'un salarié animateur, responsable d'un centre, accompagnateur social, secrétaire et agent d'accueil (...) Chartes de bénévole, volontaire, membre d'une EAT etc) (...) Fiche de synthèse pour une orientation en hébergement (...) Fiche d'orientation des bénévoles (hébergement, accompagnement et accueil) (...) Règlement d'ordre intérieur (accueil de jour et hébergement) (...) Check list des informations fixes et des informations mobiles sur les accueillis	-DP -EAT -CVS -Conseil des bénévoles	-Expert -Animateur
Outils généraux -Mission du PSD auprès des sans-abri -Plan d'action quinquennale et annuelle -Règlement d'ordre intérieur des salariés -Format du rapport d'activités -Procédures de décision au niveau hiérarchique et en ajustement mutuel -Format des grilles d'évaluation	-DP -EAT -CVS -Conseil des bénévoles	-Expert -Animateur

3.5.4. Quatrième Phase : Evaluation et réajustement

Cette phase se déroulera dans les différentes équipes de travail. Chaque équipe présentera les résultats de son travail et les évaluateurs (expert et animateur) présenteront la synthèse auprès du comité de pilotage qui apportera les amendements. A cette phase, on devra s'assurer que les travaux des différentes équipes sont concordants. Les résultats de l'évaluation seront présentés aux responsables de la délégation qui pourront émettre des propositions de modifications ou des compléments.

Domaine de résultats : Une évaluation générale suivie de réajustements

Activités	Ressources	Responsables
Evaluation à mi-parcours	-Expert -Evalueurs internes -Animateur -Comité de pilotage	Animateur
Communication des résultats de l'évaluation	-Expert -Animateur	Animateur
Réajustements	-Equipes de travail -Expert -Animateur -Comité de pilotage	Animateur

3.5.5. Cinquième Phase : Finalisation du projet d'établissement

Domaine de résultat : Rédaction du projet, présentation des résultats et clôture des travaux

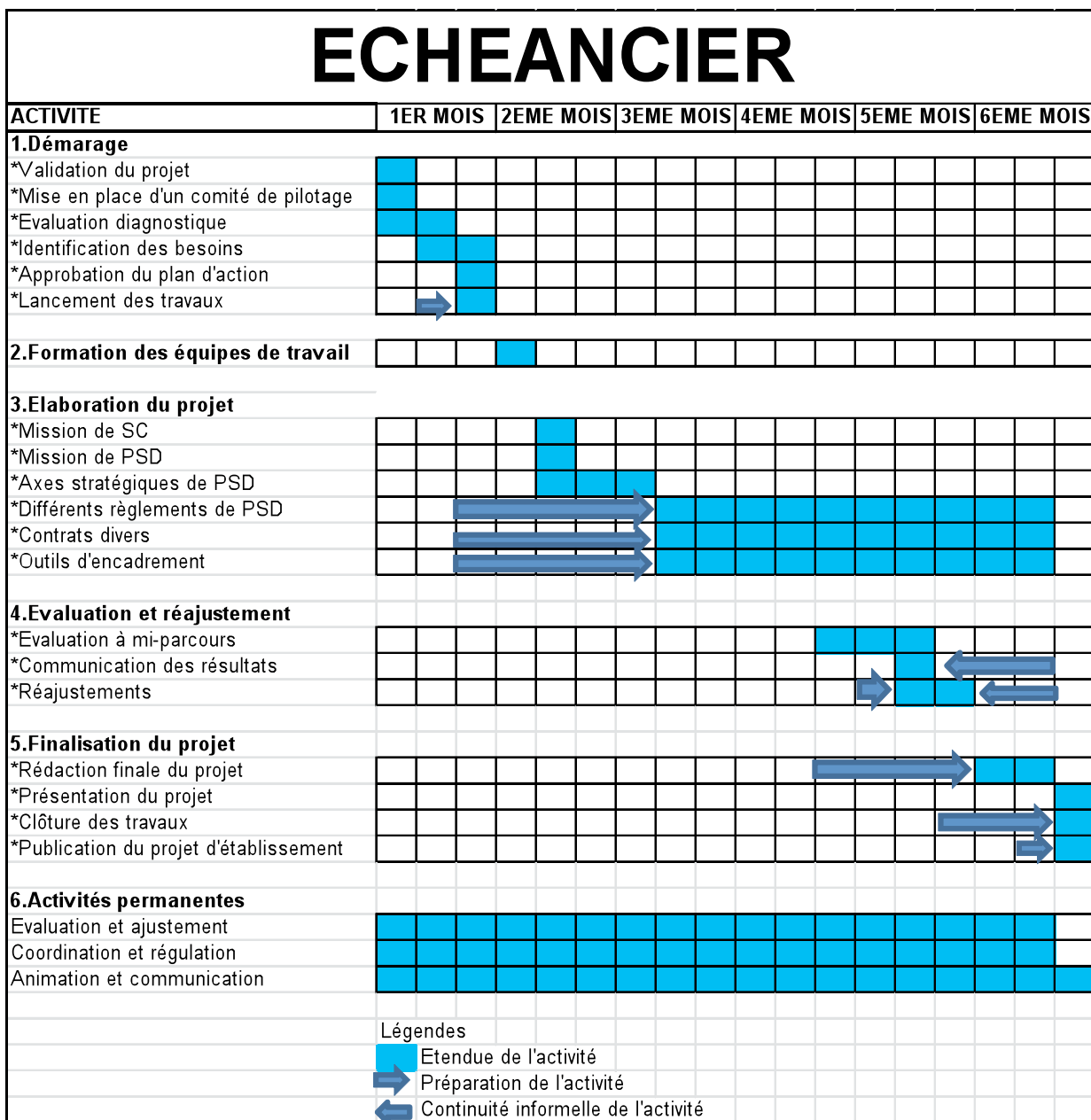
Activités	Ressources	Responsables
Rédaction du projet d'établissement	-Equipes de travail -Responsable de PSD -Expert -Animateur	Animateur
Présentation du projet	Responsable de PSD	-Responsable de PSD -Animateur
Clôture des travaux	DP	-DP -Animateur
Publication du projet d'établissement	-Responsable de PSD -DP	-DP

3.5.6. Activités permanentes

Domaine de résultat : Coordination et animation du projet

Activités	Ressources	Responsables
Evaluation et ajustement Coordination et régulation Animation et communication	-DP -Responsable de PSD -Expert	Animateur

3.6. Echancier



3.7. Estimation du budget global

Désignation	Mode de calcul	Montant
Honoraires d'un expert	30 euros par heure fois 300 heures à répartir sur six mois	9.000
Salaires animateur	Déjà affecté sur mon poste habituel, celui d'accompagnateur social. Théoriquement, je pourrais budgétiser 5.00 euros par mois pendant six mois	3.000
Frais de transport	Ce sera un forfait de frais à donner aux différents participants, surtout les accueillis ou ceux qui viennent de l'extérieur de SC, pour une durée de six mois	1.000
Lancement et clôture	Une plénière coûte plus ou moins 2.000 euros. Deux plénières seront organisées pour le lancement et la clôture du projet d'établissement	4.000
Evaluation interne	Elle sera assurée par un stagiaire qui sera recruté à cet effet. Un stagiaire coûte 500 euros par mois. J'ai estimé que son travail durera 3 mois	1.500
Impression	L'impression et la reliure sera assuré par la machine de PSD. Mais j'ai estimé son coût à 5 euros par exemplaire du projet d'établissement et il faudra tirer 200 copies.	1.000
Frais divers	Il y aura nécessairement des imprévus que j'ai estimés à 500	500
Total		20.000

Conclusion

Un projet d'établissement pour la coordination de l'intervention sociale, a été une aventure. Aujourd'hui je mets un point sur le projet du projet. En même, j'ouvre un immense travail, celui d'élaborer ledit projet d'établissement. Plus encore, après la rédaction du projet, restera le plus grand travail, celui de la mise en œuvre du projet d'établissement. Tout ce travail est pensé en vue d'une meilleure prise en charge des accueillis de PSD.

Mon travail n'est pas exhaustif et ses propositions ne sont pas immuables. Le projet que je propose reste un indicateur de travail. Il sera souple dans sa présentation et souple dans sa mise en pratique. Le fait que projet se veut un projet collectif, je ne pouvais pas me permettre de mettre en point, je reste ouvert à des propositions des acteurs du projet, afin que nous puissions le parfaire. C'est pour cela que j'ai envisagé une évaluation diagnostique, celle qui me permettra de prendre en compte des propositions afin d'adapter ce qui a été fait. Seule la pédagogie de mise en œuvre reste immuable. C'est cette pédagogie de projet collectif que je vais maintenir. Le reste dépendra des besoins des acteurs du projet.

Ceci a été un plaisir pour moi de réfléchir sur mon dispositif au moment où il est en train d'être évalué et en l'absence de son responsable de service. J'espère que la prochaine évaluation partira d'un projet d'établissement que nous aurions élaboré et pourra faire des propositions de façon le plus objective propre.

« Certes, seul je peux aller vite, mais à plusieurs, nous pouvons aller loin. »

Glossaire

ACC1&4 : (Accords Collectifs) Dispositif permettant aux foyers à faibles revenus d'accéder à un logement de droit commun.

ALT : Allocations aux Logements Temporaires. Dispositif permettant de logement temporairement une personne, dans un petit logement ou une chambre d'hôtel, à bas revenu, par une structure intermédiaire. Avec ce dispositif, c'est l'intermédiaire qui est locataire. Pour y accéder, l'occupant doit s'engager à se faire accompagner par un travailleur social.

AME : Aide Médicale Etat. C'est une couverture maladie, 100% que l'Etat Français à toutes les personnes se trouvant sur son territoire de façon irrégulière.

ARE : L'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE) est un revenu de remplacement versé par Pole Emploi sous certaines conditions aux personnes inscrites comme demandeurs d'emploi et involontairement privés d'emploi. L'ARE est versée pour une durée qui varie selon l'âge de l'intéressé, la durée de son affiliation à l'assurance chômage et la date de fin de son contrat de travail.

Le montant de l'ARE est calculé à partir du salaire journalier de référence du bénéficiaire, des règles spécifiques s'appliquant à certaines professions. L'allocation peut cesser d'être versée ou être réduite lorsque le demandeur d'emploi ne respecte pas ses obligations, notamment celle de rechercher activement un emploi.

Les personnes sans emploi non bénéficiaires de l'ARE peuvent, sous certaines conditions, être indemnisées par l'Etat au titre du régime de solidarité : allocation temporaire d'attente (ATA) ou allocation de solidarité spécifique (ASS).

CHRS : Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) du Centre d'action sociale de la Ville de Paris ont pour mission d'assurer l'accueil, l'hébergement, l'accompagnement et l'insertion sociale des personnes en difficulté. L'admission dans ces établissements se fait uniquement par l'intermédiaire des permanences sociales d'accueil ou des associations spécialisées dans l'accueil de personnes sans domicile fixe.

CMP : Auparavant dénommés *dispensaires d'hygiène mentale*, les centres médico-psychologiques sont des établissements publics (ou privés faisant fonction de public) qui regroupent des spécialistes et proposent une offre de soins mentaux pris en charge par la sécurité sociale. Un CMP regroupe des médecins psychiatre des psychologues cliniciens, des infirmières, des assistantes sociales, des psychomotriciens, des orthophonistes et des éducateurs spécialisés. Il assure généralement des consultations, visites à domicile ou encore des soins infirmiers. Contrairement aux praticiens libéraux, les consultations en CMP sont entièrement prises en charge par la Sécurité Sociale.

CMU : Couverture Maladie Universelle

CNAM : Conservatoire National des Arts et Métiers

CVS : Conseil de Vie Sociale. Le CVS est un lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement dans lequel est accueillie l'utilisateur. Il est également un lieu d'écoute très important, ayant notamment pour vocation de favoriser la participation des usagers. Il convient aussi de souligner que le conseil est une instance collégiale qui doit donc impérativement fonctionner de manière démocratique.

DDASS : Direction Départementale d'Actions Sanitaires et Sociales

DALO : Droit Au Logement Opposable

DP : Délégation de Paris

EAT : Equipe d'animation du Territoire. C'est comme un collège des représentants qui se réunissent pour s'informer et donner des avis vis-à-vis à la vie du Territoire. C'est équipes d'Animation sont une spécificité de Secours Catholique dans l'esprit d'une démocratie représentative.

MHC : Maison Helder Camara

PE : Projet d'Etablissement

SC : Secours Catholique

**SIAO : Système Intégré d'Accueil et d'Orientation. Son objectif c'est mieux accueillir, orienter et héberger. La stratégie de prise en charge des personnes sans-abri ou mal logées vise passe par une meilleure programmation et une meilleure structuration au niveau local de l'offre d'hébergement et d'accès au logement, pilotées par l'État. Deux outils on été mis en place à cette fin :► des Plans Départementaux d'Accueil, d'Hébergement et d'Insertion (PDAHI)
► un Service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO).**

PSD : Paris Sans Domicile

RSA : Revenu de la Solidarité Active

SAMU : Service d'Aide Médicale d'Urgence

Annexes

Critères d'orientation aux hébergements



Fiche : Les CRITERES D'ORIENTATION A L'HEBERGEMENT

L'hébergement est un outil à l'accompagnement,
il est une étape qui permet de mieux connaître la personne
L'hébergement n'est pas une fin en soi.
L'accueil en hébergement est inconditionnel.

QUI ORIENTE ?

- Une orientation est décidée en équipe, lors de la réunion de fin d'accueil, en concertation avec l'animateur référent du lieu d'accueil.
- La personne orientée continuera à être accompagnée par un binôme de bénévoles.
- Les bénévoles doivent maintenir le lien avec la personne qu'ils orientent et inversement
- Ne pas avoir trop d'accompagnement en hébergement, pour ne pas saturer.

QUI PEUT ETRE ORIENTE ?

- La personne doit être bien connue des bénévoles. Une relation de confiance doit être instaurée.
- Avoir toujours sur les accueils, des personnes « en vue » pour être orientées, afin d'éviter les orientations moins mûries.
- La personne que nous connaissons de jour, n'est pas forcément la même le soir, et la nuit les difficultés sont décuplées.
- Avec les personnes très dépendantes de l'alcool, il faut impérativement aborder le sujet avant d'orienter. Même si des soins ne sont pas prévus dans l'immédiat, il faut que la question soit posée et le problème pris en compte dans le cadre de l'orientation.
- Ne pas orienter de personnes qui auront des difficultés à s'adapter au collectif. Si elles sont agressives, il importe de vérifier l'origine de l'agressivité.
- Etre vigilant et prendre du recul face à la pression exercée par certaines personnes non connues (l'expérience montre souvent qu'elles ne s'adaptent pas au collectif, ne restent finalement pas à l'hébergement).
- La personne orientée doit accepter dès le départ de maintenir le lien avec les bénévoles de l'accueil de jour qui l'accompagnent. Toutefois, les bénévoles peuvent venir les rencontrer à la maison et partager un repas.

19/11/2010

1

COMMENT ORIENTER ?

- Après concertation avec les bénévoles et l'animateur, les bénévoles qui accompagnent la personne contactent le travailleur social de l'hébergement et confirment l'arrivée de la personne par un fax avec un document (disponible sur les accueils). Ce document est rempli avec la personne et donne quelques indications administratives. Il faut également prendre le temps de parler du fonctionnement de l'hébergement, à la fois pour rassurer et fixer un cadre.
- Avoir un projet défini dès le départ n'est pas nécessaire, mais il est important que la personne puisse verbaliser un désir, signe d'un souhait de changement. Ne pas projeter son propre désir.
- Pas d'orientation de personnes déjà hébergées précédemment sans passage en commission de concertation.
- L'accueil est inconditionnel ; cependant l'équipe de l'hébergement porte une attention particulière au profil des candidats pour l'équilibre de la vie en collectivité.
- L'orientation se fait en priorité vers la Maison Camara, centre de stabilisation (la Maison Jean Rodhain accueille des personnes correspondant davantage au profil de maison-relais).

AU SEIN DE L'HEBERGEMENT

- En hébergement, il est nécessaire de mener un accompagnement solide et un réel travail de suivi (téléphoner à l'accompagnateur social, à l'hébergé, lui donner RDV...), qui prend vraiment du temps et demande un investissement pour les bénévoles référents.
- Les bénévoles de l'hébergement partagent des temps conviviaux et informels avec les personnes hébergées : par ce biais, ils restent des veilleurs et observateurs privilégiés de la relation établie entre eux.
- L'orientation en hébergement n'est pas une mise à l'abri : il est nécessaire de coller au projet de la maison.
- Toutefois, il est important de laisser un temps d'adaptation (variable selon la personne) avant de participer au projet.
- A l'hébergement, les salariés prennent le temps de présenter le fonctionnement de l'hébergement et de la vie en collectivité.

DUREE de L'HEBERGEMENT

- Le temps de séjour n'est pas défini, il est lié à la situation de la personne ; celle-ci est exposée, voire débattue, lors de la commission de concertation mensuelle.
- Quand une fin d'hébergement doit être réfléchie, celle-ci est décidée en concertation entre les bénévoles et le travailleur social de l'hébergement.

Maison Helder Camara
19, rue des Messageries
75010 Paris
TEL : 01.47.64.90.26
FAX : 01 47 70 92 03

19/11/2010

2

Fiche bénévoles accompagnateur

FICHE N°1 / B : BENEVOLE ACCOMPAGNEMENT

MISSIONS ET FINALITES DU TERRITOIRE

Notre mission est basée sur la rencontre fraternelle, l'accueil et l'accompagnement dans la durée de personnes désocialisées vivant dans la rue, et plus particulièrement celles ayant des difficultés à accéder aux services publics.

Notre objectif est de rendre chacun acteur de son propre développement.

LA MAISON JEAN RODHAIN

Adresse : 36 rue Miollis, 75015 Paris.

Ouverture : tous les jours, 24h sur 24.

Travail en équipe, sous la responsabilité de 3 salariés.

L'hébergement

En hébergement, la mission du bénévole est d'assurer auprès des personnes hébergées **une présence et une écoute**. Par sa présence bienveillante, il favorise l'émergence de liens sociaux à ceux qui en ont été le plus exclu. Les personnes hébergées ont plaisir à retrouver les bénévoles qui par leur régularité prouvent l'intérêt qu'ils peuvent leur porter ; ainsi le bénévole participe à l'évolution de la situation des personnes. Le bénévole peut être amené également en fonction de ses souhaits et de ses disponibilités à s'investir dans l'organisation d'évènements.

Le bénévole est associé à l'équipe d'encadrement, constituée d'un responsable, d'une animatrice, d'une accompagnatrice sociale et d'agents d'accueil. A ce titre, le bénévole peut interroger l'accompagnatrice, l'animatrice ou le responsable du lieu sur la situation des personnes dans l'optique de mieux assumer sa mission de bénévolat. En retour, il est nécessaire qu'il transmette les éléments qui lui semblent importants appris lors de ses conversations.

Le bénévole peut également **s'investir directement dans une relation d'accompagnement**. Il définira alors avec l'accompagnateur social son rôle auprès de la personne hébergée. Un bénévole qui souhaite s'engager à accompagner des personnes, est identifié comme **réfèrent pour l'accompagnement** par l'équipe, **garant de la pédagogie du territoire**.

Accompagner quelqu'un signifie, concrètement :

- Etre attentif aux sollicitations de la personne accompagnée
- Accompagner physiquement la personne dans ses démarches liées à la santé, au logement, au travail, à la régularisation.
- Etre en lien régulièrement avec l'accompagnatrice sociale de l'hébergement pour agir conjointement de façon à assurer la cohérence de l'accompagnement.
- Rendre compte régulièrement à l'accompagnateur social ou à l'équipe des avancées, des questions pour apporter/ recevoir un autre regard sans jugement.

→ Prendre du temps en dehors de l'hébergement pour suivre ces démarches au rythme de la personne et pour donner la possibilité à personne accompagnée de se confier en dehors du cadre de vie

Les personnes hébergées ont vocation à quitter l'hébergement qui n'est qu'une étape transitoire, plus ou moins longue selon les personnes, vers le logement. Pour cela, nous pouvons leur proposer un logement temporaire (studio ou chambre d'hôtel). La continuité de l'accompagnement prend son sens et devient indispensable pour mener à bien la transition vers ce nouveau lieu de vie. Le passage de l'hébergement à un logement individuel peut être très perturbant pour certains, en effet le passage d'un hébergement collectif à un logement seul crée un grand déséquilibre, qui peut alors amplifier les problèmes d'alcool, de solitude, la sensation d'abandon, le découragement. Il faut être présent pour les soutenir dans cette nouvelle étape de leur vie, redoubler de vigilance : accepter de se faire inviter, à partager un repas ensemble.

L'accompagnement social qui mène à l'insertion est une étape longue, avec des périodes de progression, de stagnation ou de régression. Il faut casser les cadres en allant vers l'autre. Le domicile peut devenir un outil pour continuer le suivi social (un hébergement est un outil d'insertion, de suivi social, alors qu'un logement individuel sera plus un outil d'intégration dans la société).

DOMAINE DE COMPETENCES UTILISEES

- Capacité d'accueil et d'écoute
- Capacité à prendre du recul par rapport à la souffrance de l'autre et à l'urgence, pour aider la personne à se projeter.
- Capacité de discernement et de remise en question.
- Aptitude à travailler en équipe, à communiquer avec les acteurs concernés (bénévole binôme, animateur, accompagnateur social, assistante sociale, psy, médecin, autres partenaires...).
- Adhésion aux orientations et objectifs du Secours Catholique.
- Présence régulière

FORMATIONS ET REUNIONS

Le bénévole accompagnant peut-être invité de temps à autre à des commissions de suivis. Il est bien de s'y rendre ou de faire passer une note en amont de la commission si vous ne pouvez être présents.

Parmi les formations de la délégation, il est souhaitable d'en suivre plusieurs :

- "L'accompagnement global et sa relation à l'action sociale",
- "L'action sociale à Paris"
- D'autres formations thématiques liées aux dépendances, aux questions du logement ou du droit des étrangers.

Contrat d'accompagnement social

CONTRAT D'ACCOMPAGNEMENT

Nom :

Prénom :

Date d'arrivée sur la structure :

Nom du bénévole référent :

Nom de l'accompagnateur social :

Résidant à la **Maison Jean Rodhain**, centre d'hébergement de stabilisation situé au **36 rue Miollis, 75 015 PARIS**, le Secours Catholique vous propose une chambre au sein de l'hébergement dans le but de vous aider dans la voie de la réinsertion et dans la réalisation de vos projets. Dans ce but, vous serez accompagné par les référents nommés ci-dessus et vous devrez les rencontrer régulièrement (minimum une fois par mois).

Les objectifs de ce contrat sont revus chaque mois et peuvent être modifiés en concertation avec les commissions de concertation, le bénévole accompagnant, l'accompagnateur social et vous-même. Dans ce cadre, nous sommes en mesure de vous demander des justificatifs qui nous permettent d'évaluer votre situation.

Les objectifs de l'accompagnement sont :

-
-
-
-

Ce contrat est établi en 2 exemplaires, signés conjointement et remis à chaque parti

Fait à Paris, le

Le résident

L'accompagnateur social

Contrat d'hébergement



CONTRAT D'HEBERGEMENT MAISON JEAN RODHAIN

La Maison Jean Rodhain est un hébergement de stabilisation et d'accompagnement social, destiné à des personnes sans domicile fixe.

La Maison Jean Rodhain est un établissement du Territoire Paris Sans Domicile de la délégation de Paris, du Secours Catholique, elle s'inscrit dans les orientations et la pédagogie du réseau Caritas.
Votre participation à la vie de la Maison Jean Rodhain à travers les différentes propositions faites par l'équipe salariée fait partie intégrale de votre hébergement.

Monsieur/Mademoiselle/madame
.....

Vous avez été orienté, à votre demande, par

Vos projets sont :
.....
.....
.....

Ce contrat d'hébergement est conclu pour une durée de 1 mois, qui est automatiquement renouvelé sous réserve des deux conditions suivantes :

- vous respectez le règlement intérieur, et notamment l'interdiction de toute violence ou comportement dangereux, ainsi que le paiement de votre participation financière.
- vous respectez le contrat d'accompagnement social, qui doit être renouvelé tous les mois après rencontre avec votre accompagnatrice sociale.

Vous êtes bienvenu. Nous espérons que votre séjour sera le meilleur possible et vous permettra de réaliser vos projets.

Date :

Signature de l'hébergé

Signature du Responsable de l'hébergement

MAISON JEAN RODHAIN - Centre d'hébergement - 36, rue Miollis - 75015 Paris
Tél. : 01 42 78 45 74 - Fax : 01 45 66 48 20 - sc-paris-psd@secours-catholique.org - www.parisiansansdomicile.com
Secours Catholique Association reconnue d'utilité publique - Membre de Caritas Internationalis www.secours-catholique.org

Contrat d'occupation d'une chambre ALT

- 1 -



CONTRAT D'OCCUPATION D'UNE CHAMBRE (OU STUDIO) ALT

ENTRE

L'Association Secours Catholique, Délégation de Paris, 13, rue Saint Ambroise, représentée par Florence DAUTHUILLE-RGUIGUE d'une part, dite ci-après l'Association

ET

Monsieur, Madame _____ d'autre part, dit ci-après le bénéficiaire

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1

A la suite de la demande d'appui dans sa démarche de réinsertion, le bénéficiaire pourra occuper à titre temporaire, le studio ou la chambre sis à Paris _____

Article 2 - Durée

Ce contrat est conclu pour une durée de 1 mois et prend effet en date du _____

Il est renouvelable par tacite reconduction.

Il est expressément prévu que l'occupation est temporaire et ne devrait pas dépasser six mois dans les conditions prévues aux articles 3 à 5.

Article 3 - Conditions d'occupation

Le bénéficiaire s'oblige à occuper la chambre en respectant le calme de l'hôtel (ou de l'immeuble) et toutes les règles d'hygiène et de propreté. Il doit respecter l'état des locaux et équipements privatifs et communs mis à sa disposition.

Le bénéficiaire s'interdit d'héberger quiconque dans sa chambre.

D'une manière générale il s'engage à respecter le règlement intérieur de la résidence (hôtelière).

L'Association pourra demander au bénéficiaire de changer de chambre ou d'hôtel.

Article 4 - Participation financière

Le bénéficiaire s'engage à verser une participation financière de **140,00 €** par mois au Secours Catholique Territoire Paris Sans Domicile sis 21, rue du Château d'Eau - 75010 Paris.
Cette participation devra être versée au plus tard, **le 10 du mois en cours**.

Article 5 - Accompagnement

L'Association a proposé cette chambre (ou ce studio) au bénéficiaire dans le but de l'aider dans la voie de la réinsertion et dans la réalisation de ses projets. Dans ce but, le bénéficiaire sera accompagné par un ou deux membres de l'Association qu'il devra rencontrer régulièrement selon les modalités prises en commun.

L'accompagnement a en particulier comme objectif de permettre :

- De faire le point régulièrement avec l'accompagnatrice sociale
- Se concentrer sur ses différentes démarches
- L'insertion dans la chambre et la vie avec le voisinage

L'accompagnement se fera en liaison avec
La volonté de coopérer est une condition essentielle.

Article 6 - Résiliation

La fin normale est celle prévue à l'article 2. Cependant, l'Association pourra résilier ce contrat et donc mettre fin à l'occupation de la chambre (ou du studio), en cas de non-respect des obligations énumérées ci-dessus. Le bénéficiaire en sera informé par lettre. Cependant l'accompagnement, à la demande du bénéficiaire, pourra être poursuivi.

Ce contrat est établi en **deux** exemplaires **originaux** signés conjointement (*et paraphés*) et remis à chaque partie.

Fait à Paris, le _____

Pour la Délégation de Paris du Secours Catholique
Florence DAUTHUILLE-RGUIGUE

Le bénéficiaire

Règlement d'ordre intérieur de la MJR

REGLEMENT INTERIEUR

Il s'appuie et prend corps sur la base du projet de l'établissement.

Les règles

Respect

Afin que la cohabitation se passe pour le mieux, le respect entre tous est essentiel, les uns à l'égard des autres que l'on soit salarié, hébergé ou bénévole. Par exemple, il convient de frapper à la porte avant d'entrer dans une pièce ou dans une chambre.

Chacun doit participer aux tâches de la maison pour assurer le bon fonctionnement de la vie ensemble : mise du couvert, chauffage des plats, participation à l'élaboration des repas, rangement de la cuisine, sorties des poubelles...

Alcool et produits illicites

Alcool et tout produit illicite ne peut être consommé à l'intérieur de l'établissement.

La consommation d'alcool et l'introduction d'alcool sont interdites sur l'hébergement ; seuls les verres de vin vendus au comptoir du resto solidaire sont autorisés.

Tabac

Le tabac est autorisé dans la cour uniquement.

Tout feu (bougies, encens...) est strictement interdit dans les chambres.

Horaires

En semaine, les horaires des repas sont les suivants :

Petit-déjeuner : jusqu'à 9heures

Déjeuner : de 12 à 14heures

Il est impératif de s'inscrire pour le repas du déjeuner sur la feuille prévue à cet effet.

Dîner : de 19 à 21 heures

Les résidents en activité peuvent prendre leurs repas à un autre moment avec l'accord des salariés du Secours Catholique ou des agents d'accueil présents.

Le **repas du dimanche midi** doit être préparé à tour de rôle par les hébergés.

Les entrées et sorties du centre peuvent se faire à tout moment.

Le matin, le soir et la nuit, il est demandé à chacun de ne pas parler fort dans les couloirs et de faire attention au niveau sonore des télévisions et de la musique.

Repas et nourriture

L'inscription est obligatoire pour le repas de midi tous les jours. Il n'y a pas d'exception possible sur le menu mais des denrées non périssables sont disponibles pour les personnes qui reviennent tardivement du travail.

Après chaque repas, chacun est invité à laver, sécher et ranger son assiette, ses couverts et son verre.

La nourriture et les boissons sucrées sont interdites dans les chambres sauf si quelqu'un est alité.
Ne pas prendre la nourriture réservée pour les absents ou la nourriture des personnes qui suivent un régime.

Santé

Une pharmacie est à disposition du personnel pour répondre aux problèmes de santé bénins. Les résidents qui souhaitent être aidés pour le suivi de leur traitement peuvent le demander au personnel.
Aucun médicament n'est délivré en l'absence de la prescription d'un soignant.

Les avertissements peuvent être oraux ou écrits. **A l'issue de trois avertissements la personne peut faire l'objet d'une mesure d'éloignement.** L'avertissement peut avoir trait à un épisode de violence verbale, à la détérioration volontaire de matériel mais aussi à un problème d'hygiène qu'il s'agisse de l'hygiène corporelle ou du ménage des pièces à vivre, chambres et parties communes etc. L'avertissement est rédigé par l'équipe encadrante.

Les éloignements temporaires

Les éloignements temporaires peuvent être prononcés à l'initiative d'un agent de sécurité après en avoir discuté et référé à son chef d'équipe. **En ce cas l'éloignement sera de une nuit.**

Si l'incident à l'origine de cette sanction se répète ou si l'incident est d'une importance notable, **la mesure d'éloignement dont le résident est frappé peut égaler jusqu'à une semaine.** Mais elle ne peut être notifiée que par l'équipe encadrante après concertation de chacun de ses membres. **A l'issue de cet éloignement, la personne réintègre normalement l'établissement.**

Les fins d'hébergement

Les fins d'hébergement ne doivent survenir que lorsque les personnes contreviennent à la sécurité du groupe, autrement dit **lorsque qu'un épisode de violence physique a lieu.** Cette décision ne peut être prise que par l'équipe encadrante après concertation de chacun de ses membres.

En revanche, **un agent de sécurité peut, de jour comme de nuit, dans l'attente de la décision du Responsable de l'établissement signifier, à un résident, un éloignement temporaire, dans le cas précité de violence physique et de mise en danger du groupe.**

Il ne sera toléré aucun manque de respect vis à vis de l'un des membres de la communauté qui nous accueille.