



PROJET D'ETABLISSEMENT

CHRS Rivages

Association de gestion Relais

2023-2027

SOMMAIRE

1.	L'association de gestion Relais	1
	1.1 Genèse et fondements du projet associatif.....	1
	1.2 Les services de l'association	2
2.	Le CHRS Rivages : origines et constats actuels.....	3
3.	Cadre légal et habilitations du CHRS Rivages	5
4.	Finalités du projet d'établissement.....	6
	4.1 Finalités opérationnelles	6
	4.2 Population accueillie et finalités pédagogiques.....	6
5.	Les moyens au service du projet	7
	5.1 Le bâti.....	7
	5.2 Les ressources humaines	10
6.	Les modalités d'accompagnements	14
	6.1 Principes de fonctionnement généraux	15
	6.1.1 L'accueil des femmes hébergées au CHRS Rivages.....	15
	6.1.2 Les modalités d'accompagnement du CHRS Rivages.....	17
	6.1.3 Organisation fonctionnelle des professionnels du service	23
	6.2 Les thématiques de l'accompagnement global	26
	6.2.1 L'accompagnement à l'insertion professionnelle.....	26
	6.2.2 L'accompagnement à la gestion du budget	28
	6.2.3 La gestion et l'accès au logement pérenne	28
	6.2.4 L'accompagnement à la santé.....	29
	6.2.5 L'accompagnement à la parentalité	31
	6.2.6 Accès au numérique et à la culture	33
7.	La participation des jeunes accueillies	34
8.	Auto-évaluation des pratiques	35

1. L'association de gestion Relais

1.1 Genèse et fondements du projet associatif

L'Association de Gestion « Relais » émane du mouvement des Foyers de Jeunes Travailleurs Lyonnais notamment, depuis 1928, sous le nom de « Maison d'Accueil du Jeune Ouvrier » (MAJO). Les Pères Jésuites ont créé, puis géré, chaque structure qui est devenue autonome en 1978.

L'association Relais est donc une association indépendante depuis cette date.

L'objet de l'association de Gestion « Relais » est le suivant : « L'association, sans but lucratif, a pour objet, en dehors de toute préoccupation politique ou confessionnelle et sans exclusive, de promouvoir des actions de prévention, d'œuvrer à la protection, l'éducation, la réadaptation, l'insertion sociale et professionnelle de personnes (enfants, adolescents, adultes) rencontrant des difficultés matérielles ou psychologiques, ou se trouvant en danger moral, physique, ou victimes d'exclusion.

Pour ce faire, elle a vocation à créer et gérer des établissements et services d'accueil, de prévention, d'actions éducatives, de réinsertion, de logement, d'hébergement et de restauration ».

Le projet de l'association « Relais » se fonde sur quelques éléments clefs : le vivre-ensemble, la tolérance, la mixité sociale. Ces grands principes se traduisent en axes qui apparaissent ensuite dans les différents projets d'établissements.

- « *La socialisation, en tant que processus, est le principe fondateur de l'acte éducatif* ». Elle commence par un environnement sécurisant et contenant et s'éprouve ensuite à travers différents vecteurs comme l'emploi, la culture, la formation, la mobilité ou encore les loisirs.
- « *L'habitat* » est le premier point d'ancrage du vivre-ensemble. Il favorise la mixité sociale, la réalité pluriculturelle, « *où les clivages tendent à s'estomper pour laisser place à une réelle dynamique du "apprendre à vivre ensemble"* », au-delà des différences.
- « C'est sur la base des problématiques sociales constatées, auxquelles sont confrontés les jeunes, que l'Association met en œuvre des moyens humains et matériels ». Les établissements travaillent à partir d'un diagnostic partagé avec les partenaires et services prescripteurs (Aide Sociale à l'Enfance, services judiciaires etc.).

Le siège de l'association est situé au : 85 rue du Dr Frappaz – 69100 Villeurbanne.

L'association « Relais » est déclarée à la Préfecture du Rhône le 20/10/77 sous le n° W691059409. Il s'agit d'une association conformément à loi du 1er juillet 1901

1.2 Les services de l'association

Au fil de son histoire et en accord avec les valeurs promues au sein de son projet, l'association de gestion Relais s'est attachée à proposer des réponses cohérentes aux besoins des jeunes accompagnés. Ainsi l'association se positionne à la croisée des politiques publiques de la protection de l'enfance, de l'insertion et du logement accompagné. Elle s'attelle à proposer un panel de solutions adaptées à la diversité des parcours et problématiques rencontrées par ces jeunes au travers de 5 établissements et services :

- **Le foyer de jeunes travailleurs (FJT) Jacques Monod** : D'une capacité de 140 logements, cet établissement accueille et accompagne 99 jeunes travailleurs (18-30 ans) et 41 jeunes dits « confiés » dont 5 mineurs ASE (16-18 ans), 10 jeunes en contrat jeune majeur, 15 mineurs non accompagnés et 11 jeunes placés dans un cadre pénal (PJJ).
- **Le FJT résidence Yves Chauvin** : d'une capacité de 104 logements. Cet établissement accueille et accompagne des jeunes salariés, alternants ou étudiants âgés de 18 à 30 ans.
- **Le CHRS Rivages** : D'une capacité de 30 places. Cet établissement héberge et accompagne sur orientation de la Maison de la Veille Sociale 16 femmes seules (18-25 ans) et 14 femmes seules avec enfants (18-30 ans) dont 2 dans le cadre d'un accueil d'urgence au sein d'appartements diffus à Lyon et Villeurbanne
- **Le dispositif Relais-IML** : D'une capacité de 12 logements au 1er janvier 2023, ce service accompagne des ménages en situation de précarité orientés par la MVS dans le cadre de sous-locations d'appartements diffus au sein de la Métropole de Lyon
- **Le dispositif ANEF** : Ce dispositif est habilité à recevoir 26 adolescentes de 14 à 18 ans, confiées par l'autorité Judiciaire ou par les services de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) au titre des articles 375 et suivants du code civil et de l'article L221-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF). Ces adolescentes sont accompagnées dans 3 services distincts :
 - Le foyer Relais ANEF : foyer d'adolescentes de 12 places situé à Lyon 6ème

- La boussole : 8 places d'accueil au sein de studios diffus à Lyon et Villeurbanne
- L'îlot : foyer de 6 places situé à Villeurbanne

Bien que ces établissements répondent de missions qui leurs sont propres, l'association Relais promeut un fonctionnement décloisonné des pratiques d'accompagnement en son sein. Par l'intermédiaire de projets communs, de partage de pratiques entre équipes et de temps institutionnels réguliers, l'association favorise la synergie entre ses établissements. Cette dynamique a pour finalité de proposer auprès des jeunes accueillis un parcours d'accompagnement sécurisé au sein de l'association. Ceci permettant d'éviter l'écueil de ruptures institutionnelles trop abruptes, tout en se préservant d'une volonté de réponse à l'ensemble des besoins au sein d'un même dispositif.

2. Le CHRS Rivages : origines et constats actuels

Le centre d'hébergement et de réinsertion sociale Rivages est une émanation historique de l'ANEF-Rhône¹ gérant initialement un foyer d'accueil de jeunes femmes âgées de 16 à 25 ans. Suite aux différentes lois de décentralisation (1982-1983), l'Etat confie les compétences relatives à l'enfance en danger (dont l'Aide sociale à l'enfance) aux présidents de conseils départementaux. Aussi, l'ANEF-Rhône voit son activité réorganisée avec d'une part, un foyer pour adolescente (14-18 ans) relevant de l'ASE et d'autre part le CHRS Rivages, accueillant en diffus des jeunes femmes de 18 à 25 ans relevant de l'autorité de la DDASS (Etat).

Le CHRS visait, à l'origine, à proposer une solution d'accompagnement et d'hébergement auprès de jeunes femmes en situation de vulnérabilité. Pour nombre d'entre elles, cette solution a permis de sécuriser leur parcours d'insertion à la sortie d'une mesure de placement au titre de la protection de l'enfance.

Le CHRS Rivages est administré par l'association Relais depuis la fusion, en 2006, du Relais jeunes Charpenne et de l'ANEF-Rhône. Au fil des années ses principes de fonctionnement se sont ancrés dans le champ de l'insertion avec un binôme de travailleurs sociaux comme accompagnants.

¹ Section locale de l'Association Nationale d'Entraide Féminine (ANEF).

Depuis la publication du dernier projet d'établissement en 2016, le CHRS Rivages a connu trois changements majeurs :

- En juin 2018 l'équipe du CHRS déménage ses bureaux au sein du FJT résidence Yves Chauvin. Les locaux de ce dernier viennent alors d'être livrés, c'est l'occasion pour l'équipe du service et les femmes accueillies de bénéficier de locaux d'accueil qualitatifs. En parallèle, ce partage de locaux permet à l'équipe du CHRS de profiter d'une cohabitation de travail avec l'équipe du FJT Chauvin et ce afin de favoriser également les synergies inter établissements.
- Au 1^{er} janvier 2019, l'habilitation du CHRS Rivages est modifiée avec une extension de 25 à 30 places d'accueil à budget constant. Celle-ci inaugure l'intégration de familles monoparentales en tant que bénéficiaires du service au titre de l'insertion.
- L'année 2022 augure d'un changement historique des professionnels affectés au CHRS avec l'arrivée d'un nouveau chef de service ainsi que de deux nouvelles travailleuses sociales. Bien que préparé en amont, ce changement intégral des effectifs relève d'un défi pour l'association Relais afin d'assurer la continuité de la qualité des accompagnements.

Aussi la rédaction de ce nouveau projet d'établissement participe de ce défi de transition. En effet, l'évaluation interne publiée en 2021 et travaillée avec la précédente équipe a mis en exergue 6 thématiques de travail nécessitant une nouvelle réflexion de la part des professionnels :

- L'accueil des résidentes du CHRS
- L'accompagnement à l'insertion professionnelle et vers le soin
- L'accès à la culture et au numérique
- L'accompagnement à la parentalité
- L'organisation éducative
- Participation des résidentes et autoévaluation des pratiques professionnelles

Ces 6 thématiques ont donné lieu à 6 ateliers de concertation pilotés par la direction associative et regroupant l'ensemble des nouveaux professionnels du CHRS. Ils ont été réalisés entre les mois de décembre 2022 et mars 2023 et ont mis à profit l'expertise technique des professionnels en leur permettant de débattre et de s'accorder sur les opportunités de changements à mettre en œuvre.

Le projet d'établissement qui suit est le fruit de ce travail de co-élaboration.

3. Cadre légal et habilitations du CHRS Rivages

En tant que ESSMS², le CHRS Rivages répond des obligations de la Loi n°2022-2 du 2 janvier 2022 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Il met à ce titre en œuvre les outils garantissant les droits et libertés des personnes accueillies en son sein³.

Ses missions s'inscrivent dans le cadre des politiques publiques relatives à l'insertion :

- La loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions
- La loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale
- Le plan quinquennal 2023-2027 : « Logement d'abord 2 : Agir, prévenir, construire pour lutter contre le sans abrisme »

Le CHRS Rivages est habilité par la Préfecture de région Auvergne Rhône Alpes dans le cadre d'un Contrat Pluriannuel d'Objectif et de Moyen (CPOM) de 2022 à 2026.

Ce CPOM spécifie, entre autres, que le CHRS Rivages dispose de 30 places réparties comme suit :

- 16 places d'hébergement d'insertion pour femmes seules (18-25 ans)
- 12 places d'hébergement d'insertion pour femmes seules avec enfants (18-30 ans)
- 2 places d'hébergement d'urgence pour une femme seule avec enfant (18-30 ans)

Les modalités d'accompagnements sont indiquées de la manière suivante :

- Hébergement social en diffus
- Accueil, orientation et accompagnement social global
- Insertion sociale et professionnelle

² Etablissement ou service social ou médico-social

³ Livret d'accueil, projet d'établissement, le règlement de fonctionnement, la charte des droits et libertés, contrat de séjour, conseil de la vie sociale.

4. Finalités du projet d'établissement

4.1 Finalités opérationnelles

Le projet d'établissement ou de service est un outil de travail obligatoire généralisé par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002. L'article l311-8 du CASF stipule : « *Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement [...]* ».

Le projet d'établissement vise plusieurs finalités :

- Garantir le droit des usagers en définissant des objectifs en matière de qualité des prestations et en rendant lisible les modes d'organisation et de fonctionnement de la structure.
- Le projet d'établissement est un document de référence pour les équipes et l'ensemble des destinataires
- Le projet d'établissement s'inscrit dans une dynamique, tant par sa production que par sa mise en œuvre.
- Le projet d'établissement est évolutif et propose des perspectives à court, moyen et long terme.
- Il est présenté à l'ensemble des autorités de contrôle et de tarification, dans le cadre du renouvellement des habilitations et autorisations.

4.2 Population accueillie et finalités pédagogiques

Les femmes accueillies au sein du CHRS Rivages ont en commun de ne pas disposer à leur arrivée des ressources nécessaires pour accéder à leur propre logement. Leurs revenus sont nuls, insuffisants ou manquent de stabilité pour louer un logement (social ou privé) sur un secteur tendu comme la Métropole de Lyon.

La précarité pécuniaire dans laquelle se trouvent ces femmes s'explique par des parcours de vie singuliers. Chacune est confrontée à des freins à l'emploi limitant voire empêchant leur accès à des revenus suffisants. Parmi ces freins nous notons :

- L'absence de projet professionnel clairement identifié.

- Absence ou manque de formation
- Prédominance de troubles psychiques et/ou psychiatriques
- Absence de maîtrise de la langue française
- Absence de solution de garde d'enfant
- Situation administrative bloquée
- Inaptitude au travail (MDPH) et absence de place disponible dans les services d'accompagnement adapté

Ces freins s'incarnent dans des parcours de vie aux multiples ruptures : Celles-ci sont géographiques (migration), conjugales ou familiales. Ces trajectoires, parfois cumulées, génèrent pour ces femmes un manque d'ancrage social (absence de réseau primaire et/ou secondaire) sur lequel s'appuyer. Elles induisent également le vécu d'évènements traumatisants (violences), véritables sources de peurs et de troubles d'ordre psychologique amenuisant leur capacité d'autonomie et d'accès à un parcours d'insertion.

Ainsi se retrouve le sens principal de leur hébergement au sein du CHRS Rivages. L'hébergement en diffus leur apporte la sécurisation nécessaire pour se « poser », et l'accompagnement social permet leur activation en vue de recouvrer l'autonomie nécessaire à l'accès au logement.

Le projet pédagogique du CHRS Rivages s'appuie sur ces deux axes que sont la protection et l'accompagnement. L'intervention des professionnels vise ainsi à restaurer l'estime d'elles-mêmes de ces femmes en leur offrant le temps de leur reconstruction (hébergement, soin), tout en leur permettant de se mettre en situation d'insertion (gestion du logement, accès à l'emploi). Ce projet d'établissement vise à énoncer les modalités pratiques de cet accompagnement proposé par le service.

5. Les moyens au service du projet

5.1 Le bâti

Depuis juin 2018, les bureaux du CHRS Rivages sont installés au sein du FJT résidence Yves Chauvin sis 1, rue Maria Casarès à Villeurbanne.

Le binôme de travailleurs sociaux dispose d'un bureau dédié au rez-de-chaussée du FJT. Celui-ci est composé de deux bureaux, de l'archivage des dossiers papiers des résidentes et

du tableau d'information sur la vie du service. Le chef de service bénéficie également au sein du FJT de son propre bureau au rez-de-chaussée.

Le CHRS partage l'usage des parties communes du FJT Chauvin avec l'équipe de la résidence, mais également le travailleur social du dispositif IML. Ces locaux comprennent :

- Un espace d'accueil permettant aux résidentes de trouver de l'information concernant la vie culturelle locale, des informations de prévention, les projets de sortie à venir au sein du service.
- Une salle polyvalente composée de mobiliers de réunion pour les professionnels, de canapés et d'une TV pour les jeunes ainsi que d'un espace de jeux pour les enfants hébergés au sein du CHRS.
- Un espace de loisir avec des tables à manger, un bar, un billard et un babyfoot. Cet espace, modulable, peut être investi par les travailleurs sociaux dans le cadre d'activités de médiations ou de temps informels avec les jeunes accueillies.
- Une terrasse aménagée permettant l'organisation, notamment, de repas partagés entre les jeunes des trois services (CHRS / IML / FJT).

Le CHRS Rivages dispose⁴ de 22 studios ou appartements destinés à l'hébergement des femmes accompagnées par le service. Ceux-ci sont répartis comme suit :

	Adresse	Destination
1	17, rue Frappaz 1er étage	Femme seule
2	17, rue Frappaz 5ème étage	Femme seule
3	37, rue Flachet	Femme seule
4	66, rue Francis de Préssensé	Femme seule
5	18, Petite Rue Pasteur	Femme seule
6	28, rue Alexis Péroncel	Femme seule
7	10, rue Jean Bourgey	Femme seule
8	14, rue Flachet	Femme seule avec enfant
9	11, Frédéric Fays	Femme seule avec enfant
10	279, cours Emile Zola	Femme seule avec enfant
11	279 BIS, cours Emile Zola	Femme seule avec enfant
12	52, Avenue Marcel Cerdan (T3)	Femme seule avec enfant
13	52, Avenue Marcel Cerdan (T4)	Femme seule avec enfant
14	7, rue Bernaix	Femme seule avec enfant
15	20, rue de Genève (Lyon 6)	Femme seule
16	46, boulevard du 11 novembre	Femme seule
17	76, rue de la Part Dieu (Lyon 3)	Femme seule
18	42, rue d'Anvers (Lyon 7)	Femme seule
19	Chauvin A 404	Femme seule
20	Chauvin A 301	Femme seule
21	Chauvin A307	Femme seule
22	Chauvin A 106	Femme seule

Sur les 22 logements, 19 sont implantés à Villeurbanne. Tous sont situés à proximité des transports en commun principaux (Ligne A et B/ Ligne C3). Ceci facilite grandement l'accès aux bureaux du service positionnés sur le même axe.

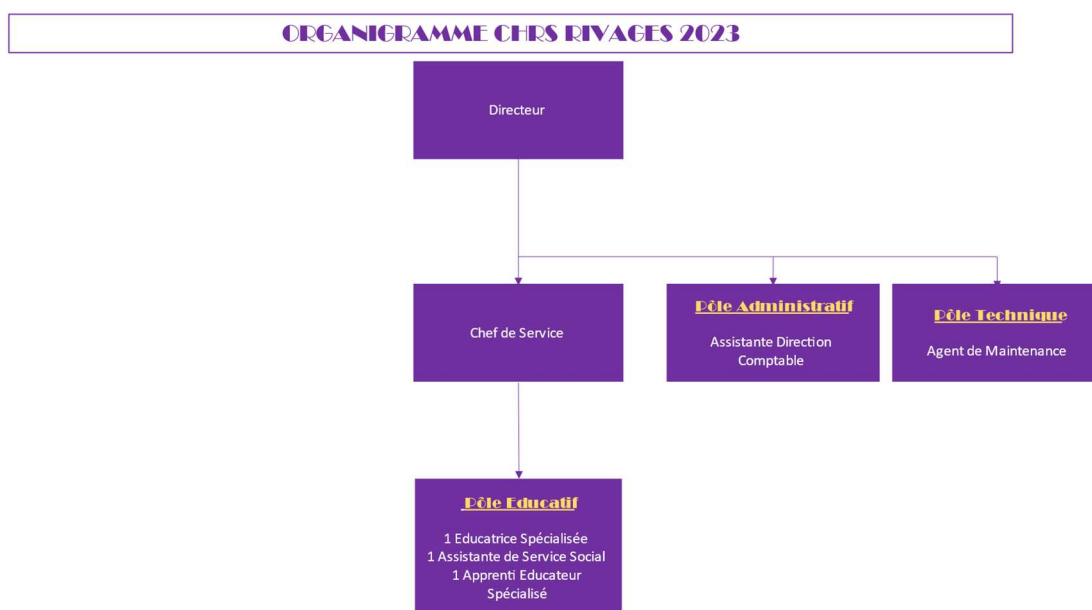
Les 4 studios loués par le CHRS au FJT Chauvin sont destinés à des femmes seules dont la situation est particulièrement vulnérable (isolement important, victimes de violences

⁴ En 2023 l'association Relais est propriétaire de 14 appartements sur les 22 mis à disposition. Les 8 autres font l'objet d'une location.

conjugales). Ces résidentes bénéficient ainsi d'une proximité importante de l'équipe éducative mais également des moyens de sécurisation du FJT avec la présence, notamment, de veilleurs de nuits 365 nuits/an.

5.2 Les ressources humaines

Afin de répondre aux besoins des résidentes du CHRS l'organisation hiérarchique des professionnels se fait de la manière suivante :



Mise à jour 5.06.2023

L'ensemble du personnel cité est lié contractuellement à l'association de gestion Relais. Leurs missions sont détaillées pour chacun dans une fiche de poste annexée au contrat de travail.

✓ Le directeur

Nommé par le Conseil d'Administration, le directeur de l'association Relais a pour fonction d'assurer la mise en œuvre de la politique générale de l'association définie dans le cadre du projet associatif.

Par délégation du président de l'association, le directeur assure la responsabilité générale de la gestion administrative, matérielle et financière des établissements et services de

l'association Relais au bénéfice des personnes rencontrant des difficultés matérielles ou psychologiques, ou se trouvant en danger moral, physique, ou victimes d'exclusion.

Il assiste le Conseil d'Administration dans le suivi de la gestion financière et patrimoniale de l'association. Il en assure les opérations dans la mesure des délégations qu'il reçoit.

Les différentes fonctions du directeur portent sur quatre axes :

- Fonction politique et de développement
- Fonction management / organisation
- Fonction gestion/contrôle
- Fonction gestion des ressources humaines

✓ **Le chef de service**

Le chef de service fait partie intégrante du comité de direction associatif. Son rôle principal est d'assurer la mise en œuvre opérationnelle du projet d'établissement du CHRS Rivages. Il a pour spécificité d'exercer également ses fonctions pour le FJT résidence Yves Chauvin et le dispositif IML. Son encadrement favorise la rencontre et les synergies entre les professionnels des trois services.

De manière non exhaustive, le chef de service veille à la continuité de service en assurant :

- L'organisation des plannings des équipes éducatives et services généraux du dispositif (hors technicien et service comptable)
- La gestion des besoins de remplacement
- La préparation des variables de paie
- La veille à l'entretien courant des logements mis à disposition des femmes hébergées

En lien avec la direction associative, il participe au recrutement des salariés du CHRS Rivages.

Il représente le Directeur dans les différentes relations avec les partenaires ou autorité de contrôle : Conseiller technique de la DDETS, Maison de la veille sociale, Missions locales, partenaires associatifs.

Il pilote l'action pédagogique des équipes éducatives et en contrôle l'efficacité et la cohérence.
Il est à ce titre chargé :

- D'assurer la mise en œuvre des procédures d'admission des jeunes accueillies
- D'animer les réunions cliniques hebdomadaires
- De contrôler le respect des échéances d'accompagnement et des tâches y afférentes (reporting, mensuel, transmission des fiches d'admission et de prolongation)
- De veiller, en lien avec la direction associative, aux besoins de formations individuelles et collectives des professionnels.

En lien avec la direction associative il veille également à la remontée auprès des autorités de contrôles et de tarification des événements indésirables ayant cours au sein du service.

✓ **Le responsable administratif et financier (RAF)**

Le RAF fait partie intégrante du comité de direction associatif. Il supervise le service comptable associatif et l'assistante de direction. Il assure la gestion financière opérationnelle (et administrative s'y référant) des établissements et services de l'association.

Il doit assumer :

- La vérification des grands livres ;
- Le suivi budgétaire ;
- Le suivi du programme d'investissements ;
- Le suivi bancaire (comptes courants, virements, règlements, SICAV et livrets) ;
- L'élaboration des documents comptables (Budget, compte administratif, tableaux de bord, bilan et compte de résultat et divers documents comptables) ;
- La réalisation des tableaux de synthèse : bilan et compte de résultat consolidés, bilan financier, annexe ;
- La tenue de la comptabilité auxiliaire.
- La vérification des grands livres des comptabilités des activités de jour des établissements.

Il assure les tâches afférentes au versement des salaires en lien avec le prestataire de paie.

Il établit la DSN (Données Sociales Nominatives) en début d'année ainsi que tous les documents à fournir à l'administration fiscale (construction, formation.)

- Il prépare la déclaration aux différents organismes au début et à la fin du contrat ;
- Il veille au suivi des absences pour maladie, tenue du registre des arrêts, documents de prise en charge par le régime de prévoyance pour les arrêts longs ;
- Il déclare et remplit les bordereaux de charges sociales, fiscales et parafiscales ;
- Il prépare les dossiers de suivi de la formation continue

✓ **L'assistante de direction**

Sous l'autorité hiérarchique du Responsable administratif et financier

L'assistante de direction intervient pour le CHRS Rivages dans les domaines suivants :

- Formalisation et suivi des dossiers RH (préparation paie, congés, formation)
- Suivi des dossiers de sinistre logement auprès de l'assurance de l'établissement
- Rédaction et transmission de la correspondance interne et externe à l'établissement

✓ **Les travailleurs sociaux**

Sous l'autorité du chef de service, les travailleurs sociaux ont pour mission d'assurer un accompagnement social et éducatif auprès des femmes accueillies au sein du CHRS Rivages. Chacun a la même fonction auprès des jeunes, dans une prise en charge globale.

Le binôme de travailleurs sociaux assure des fonctions d'accueil, de prévention et d'accompagnement à la levée des freins à l'insertion rencontrés par les femmes accueillies (emploi, formation gestion budgétaire, accès au logement pérenne, santé, culture).

Chaque travailleur social doit respecter et appliquer les consignes inhérentes au projet d'établissement. Il veille à la sécurité et au bien-être général des femmes et des enfants hébergées par le service.

Le travailleur social assure ses fonctions en cohérence avec les différents partenaires intervenant dans l'accompagnement des femmes : Maison de la Veille Sociale, Mission locale, Pôle emploi, PERLE, Centre Médico Psychologique, Maison de la Métropole (polyvalence de secteur).

✓ L'agent technique

L'agent technique assure ses fonctions sous l'autorité hiérarchique de la direction associative.

De manière non exhaustive, ses fonctions au sein du CHRS Rivages se répartissent ainsi :

- La maintenance quotidienne des locaux
- La coordination des entreprises de maintenance régulière (chauffage, plomberie, lutte contre les nuisibles)
- Le contrôle des chantiers importants en lien avec la direction associative
- La planification et la coordination des artisans en cas de travaux
- Le suivi et le contrôle des normes de sécurité.

Entre autres, l'agent technique participe deux fois par an avec les travailleurs sociaux et le chef de service au contrôle technique de l'ensemble des logements du CHRS Rivages. Ceci permet à la fois de s'assurer de la sécurité des lieux, de prévenir toute forme de dégradation et d'enclencher un accompagnement des femmes hébergées si nécessaire en vue de leur apprentissage de gestion d'un logement.

6. Les modalités d'accompagnements

Le projet pédagogique du CHRS Rivages consiste à sécuriser les femmes accueillies, en leur proposant un lieu d'hébergement et un accueil qualitatif, et leur permettre de recouvrer une autonomie personnelle suffisante pour accéder à un logement pérenne. En ce sens le CHRS Rivages se positionne comme un lieu repère temporaire dans leur parcours vers le logement, à même de leur apporter l'écoute et les conseils d'orientation nécessaires.

Ainsi le principe de fonctionnement général du service est bien de s'articuler avec le maillage des professionnels présents sur le territoire et non de répondre, à lui seul, de l'ensemble des besoins repérés chez les femmes hébergées. Ce postulat évite l'écueil d'une pratique professionnelle susceptible d'induire une relation de dépendance des femmes accueillies auprès du service. En outre, elle permet aux résidentes de bénéficier de soutiens spécialisés à même d'être mobilisés, y compris à leur sortie d'hébergement.

Aussi nous nous attacherons, dans la suite de ce document, à décrire les principes de fonctionnement généraux du service, les thématiques d'accompagnements abordées par les professionnels et pour chacune, les partenaires mobilisables par l'équipe du CHRS.

6.1 Principes de fonctionnement généraux

6.1.1 L'accueil des femmes hébergées au CHRS Rivages

Le processus d'accueil des jeunes au sein du CHRS relève de plusieurs rôles :

- *Un rôle d'information.* Pour qu'une jeune puisse faire une entrée sereine dans le service il est nécessaire qu'elle dispose de l'ensemble des informations relatives à son séjour en termes de fonctionnement, de droits et d'obligations. En ce sens toute jeune en demande d'admission dans l'établissement rencontre au préalable de son entrée un professionnel du service qui est chargé de lui expliciter le fonctionnement de celui-ci.
- *Un rôle d'accompagnement.* Le processus d'accueil permet une première rencontre entre la jeune et un professionnel. Celle-ci contribue, entre autres, à esquisser les premiers axes d'accompagnement dont peut avoir besoin la jeune accueillie.
- *Un rôle d'évaluation.* Le processus d'accueil vise à évaluer l'adéquation de l'offre d'accompagnement du CHRS avec les besoins exprimés par la jeune. Il s'agit de prévenir tout risque de mise en danger des jeunes accueillies ou de rupture si toutefois les conditions de séjour ne s'avéraient pas adaptées.

Lorsqu'une place d'hébergement se libère au sein du CHRS⁵, le chef de service en donne l'information auprès de la Maison de la Veille Sociale (S.I.A.O). Cet organisme est chargé de recueillir toutes les demandes d'hébergement sur le territoire métropolitain et rhodanien. Il effectue ensuite les orientations de celles-ci vers les établissements adaptés à la situation de la personne lors d'une commission hebdomadaire.

Lorsque la demande d'hébergement d'une femme est validée par la MVS, celle-ci l'en informe directement par téléphone ainsi que l'établissement. Le chef de service du CHRS contacte cette jeune dans les 24h suivant son orientation par la MVS afin de convenir d'un rendez-vous d'admission au cours de la semaine suivante.

Le rendez-vous d'admission se déroule systématiquement dans les locaux du CHRS Rivages. Outre la jeune en demande d'hébergement, sont également présents le chef de service et un travailleur social de l'établissement. Cet entretien débute par une introduction du chef de service au cours de laquelle celui-ci présente :

⁵ Afin d'éviter une vacance trop importantes des logements du CHRS, la libération des logements remis à disposition de la MVS est anticipée de 1 à 2 semaines.

- Le déroulé de la demande d'admission de la jeune depuis la MVS jusqu'au CHRS Rivages
- Les principes de fonctionnement généraux des CHRS attendus par la DDETS
- Les principes de fonctionnement du CHRS Rivages et son règlement

Ces éléments permettent un premier niveau d'information pour la personne et lui donne l'opportunité de poursuivre ou non l'entretien en connaissance de l'offre de service proposée par l'établissement.

La seconde partie de cet entretien est menée par le travailleur social qui, à l'aide d'une trame pré-établie⁶, va recueillir les informations sur la situation familiale, matérielle et financière de la jeune. Menée sous forme d'une discussion, cette seconde partie permet d'esquisser les premiers axes d'accompagnement individualisés que pourrait fournir le CHRS en concertation avec la future résidente.

A l'issue de cet échange, un livret d'accueil résumant les principaux points de fonctionnement et de droits incombant aux résidentes du CHRS est remis à la jeune femme. Un rendez-vous téléphonique est pris dans les 24h afin que chacun, jeune et établissement, puisse confirmer ou non la faisabilité de cet hébergement⁷. Si celui-ci est validé, et que le logement est prêt, une entrée dans le service est programmée dans les 7 jours qui suivent l'entretien d'admission.

Pour son entrée au CHRS, la résidente est accueillie directement à l'adresse du logement qui lui est mis à disposition. Elle est alors accompagnée par le second travailleur social du service⁸. Cette rencontre permet en premier lieu un rappel des principes de fonctionnement du CHRS et la signature des documents d'usage :

- Contrat d'accompagnement : Celui-ci référence les dates d'hébergement convenues et les premiers axes d'accompagnement de la jeune par le service.
- Le règlement de fonctionnement : Celui-ci retrace les droits et obligations de la jeune lors de son séjour dans l'établissement

⁶ Deux trames sont utilisées par les travailleurs sociaux du CHRS. L'une pour les femmes seules, l'autre pour les familles monoparentales. L'accueil de ces dernières nécessite en effet des précisions supplémentaires sur la situation des enfants à charge notamment.

⁷ En cas de refus d'hébergement d'une femme, le chef de service renvoie une réponse argumentée auprès de la MVS et la sollicite pour l'envoi d'une nouvelle demande d'admission.

⁸ Celui n'ayant pas assisté à l'entretien d'admission.

- La charte des droits et libertés : Celle-ci évoque les principes généraux de droits de toute personne accueillie au sein d'un ESSMS.

Le second objectif de cette rencontre est plus pragmatique. Il vise à établir un état des lieux entrant du logement avec la jeune, de lui expliquer l'usage de celui-ci ainsi que du matériel présent. Il permet également au professionnel de présenter l'environnement géographique du logement avec les accès au transport, les services et commerces du quartier. Selon la situation de la jeune accueillie, cet accompagnement peut être réitéré à plusieurs reprises au cours des premières semaines d'hébergement.

Pour cette entrée, le professionnel présent prévoit une disponibilité de deux heures. Ce temps est nécessaire afin d'apporter sereinement les réponses aux questionnements de la jeune et la sécuriser dans son nouvel environnement de vie.

Dans les semaines suivant l'arrivée d'une femme au sein du CHRS, le travailleur social présent au rendez-vous d'admission est chargé de rencontrer la jeune à plusieurs reprises afin d'effectuer un état des lieux et une mise à jour de sa situation administrative⁹. Cette étape est un des premiers objectifs de la phase d'accueil, certaines démarches étant particulièrement longues à se solutionner voire se montrent invalidante, si elles ne sont pas réalisées, pour l'insertion de la jeune.

La phase d'accueil d'une jeune au sein du CHRS se clôt après un mois de séjour dans l'établissement. Celle-ci aura permis de multiples les rencontres avec le binôme de travailleurs sociaux du service et d'envisager la réalisation de son projet individualisé, document introduisant la phase d'accompagnement social de celle-ci.

6.1.2 Les modalités d'accompagnement du CHRS Rivages

L'objectif commun de chacune des femmes accueillies au CHRS Rivages est l'accès à un logement de manière pérenne. L'hébergement étant alors conçu comme une mise sous protection temporaire et non comme une fin en soi.

Toutefois, le chemin d'accès au logement est singulier à chaque femme accueillie. Pour ce faire, le CHRS Rivages se dote d'outils facilitant la concertation entre les résidentes et les professionnels sur les moyens d'accompagnement à mettre en œuvre tout au long de leur séjour dans le service.

⁹ Fiche d'admission à l'Aide Sociale, documents d'identité, couverture sociale, situation fiscale, ouvertures de droits, demande de logement social.

✓ Le recueil des besoins

Comme évoqué précédemment, nombre de jeunes femmes accueillies au CHRS ont connu un parcours de vie marqué par la violence et les ruptures de liens. Ces expériences viennent troubler leur quotidien, leur estime personnelle mais aussi leur capacité à se projeter dans l'avenir. Le rôle des professionnels du service est d'apporter une fonction de guidance, en donnant aux jeunes la sensation de la valeur de leur existence et une capacité d'agir sur celle-ci.

Ainsi au préalable de toute définition d'un projet d'accompagnement individualisé, le travail éducatif consiste à créer un lien sécurisant avec chaque jeune et de l'amener à verbaliser ses besoins autrement que par le passage à l'acte ou la somatisation. En effet, l'expression d'un besoin peut représenter une forme de risque pour ces femmes, au regard de leur parcours émaillé par la violence. Il convient donc d'amorcer avant toute chose une relation de confiance avec les professionnels, c'est un objectif, entre autres, de la phase d'accueil décrite précédemment.

Aussi l'équipe du CHRS Rivages se dote d'un outil facilitant l'expression des besoins des jeunes. Inspiré des modalités appliquées en thérapie brève, cet outil se présente sous forme d'un tableau à plusieurs thématiques. Il invite la jeune à se positionner sur chacune d'entre elles à travers une échelle de cotation allant de 0 à 5. Le premier étant le moins bon des états et le dernier l'idéal pensé par la jeune. Plusieurs thématiques sont génériques (Famille, santé, scolarité/formation, relations aux adultes, relations aux pairs) et plusieurs sont laissées libres afin que la jeune puisse indiquer un thème qui lui est cher.

Le modèle réduit de cet outil se présente ainsi :

	Thème 1	Thème 2	Thème 3	Thème 4	Thème libre	Thème libre
1						
2						
3						
4						
5						

Cet outil permet dans un premier temps à la jeune d'exprimer son état actuel sur chacun des thèmes. Le second objectif est ensuite qu'elle explicite sa vision idéale et par conséquent son besoin d'accompagnement pour l'atteindre.

Pour que ce processus fonctionne, l'enjeu de l'usage de cet outil réside dans son animation. Il est proposé aux jeunes dans le cadre d'un entretien individuel avec un éducateur lors des 4 premières semaines suivant son entrée au CHRS. En s'appuyant sur le tableau, le

professionnel est chargé de questionner la jeune et de la relancer. A titre d'exemple, si la jeune coche 2 sur la thématique de la famille, il peut ensuite la relancer en lui demandant pourquoi elle n'est pas à 1 ou comment elle a fait pour arriver à 2. Il peut également l'inviter à expliquer ce qui, pour elle, permettrait de cocher la case 5, à savoir son idéal. Ce processus se répète ainsi pour chaque thématique.

L'usage de cet outil permet donc d'entendre le positionnement de la jeune, la voie idéale qu'elle souhaite emprunter et, par conséquent, au travailleur social d'esquisser auprès d'elle les accompagnements possibles pour y parvenir. Lors de l'entretien, le travailleur social adopte volontairement une position basse à l'égard de la jeune. Il écoute, prend note et favorise l'objectivation des besoins. Lorsqu'il commence à exposer les accompagnements possibles, il tend également à les objectiver, ceux-ci étant contraint par la Loi, le cadre de la mission d'hébergement en CHRS et la nature même de ses fonctions.

La spécificité de cet entretien est de faciliter, éthiquement, la communication entre professionnels et résidentes. Il permet d'éviter les prêts d'intentions mutuels et enrichie le contenu des projets d'accompagnement, ceux-ci se basant sur un diagnostic concerté.

✓ Le Projet Individualisé (PPI)

La prise en compte des attentes de la personne dans la démarche de projet personnalisé se réfère directement à la recommandation-cadre de l'ANESM sur la bientraitance et s'inscrit dans le droit fil des principes de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale.

Les objectifs de la conception du Projet Individualisé au CHRS Rivages sont multiples :

- Réaliser la « photographie » de la situation d'une jeune, à un instant T ;
- Organiser un temps de rencontre, formalisé, dans le mois suivant son arrivée au CHRS
- Recevoir et inscrire les attentes du jeune ;
- Définir de manière collégiale et concertée les axes d'accompagnement
- Observer et évaluer les effets de l'accompagnement social.

Les objectifs et moyens d'accompagnements inscrits au sein des projets individualisés permettent également pour la jeune de mieux repérer l'espace d'intervention des travailleurs sociaux du CHRS. Ceci évite, autant que possible, l'écueil de prêt d'intention ou de projection de la part des jeunes quant au sujet sur lesquels les professionnels peuvent être mobilisés.

Le projet individualisé sert également de base de référence pour la jeune, comme pour les professionnels, lorsqu'il s'agit d'évaluer l'accompagnement chaque semestre. Ces temps de

bilan sont réalisés de la même manière que pour le projet individualisé initial. Les professionnels et la jeune s'appuie sur le tableau de recueil des besoins en amont du bilan afin de mesurer le chemin parcouru depuis son arrivée dans le service.

Les rencontres hebdomadaires

Les travailleurs sociaux du CHRS rencontrent chaque femme accueillie de manière hebdomadaire. Ces rendez-vous peuvent prendre la forme suivante :

- Entretien d'accompagnement dans les locaux du CHRS
- Visite à domicile (à minima une fois par mois)
- Accompagnement auprès d'un partenaire extérieur

Ces rencontres sont programmées et visent à faire avancer un ou plusieurs des objectifs convenus dans le projet individualisé de la jeune hébergée.

A noter que les rencontres avec les familles peuvent donner lieu à la présence des deux travailleurs sociaux afin de permettre la pleine disponibilité des femmes accueillies, pendant que leurs enfants sont accompagnés par le second professionnel.

Les visites à domicile permettent le contrôle de la bonne tenue du logement mais également de soutenir les jeunes femmes dans l'entretien de celui-ci. Ces visites constituent par ailleurs des moments d'accompagnement plus informels comme le partage d'un temps de préparation de repas, d'un goûter avec les enfants, d'une aide aux devoirs etc.

- Les temps collectifs

L'hébergement individuel en diffus participe de l'accompagnement des femmes accueillies en leur offrant un espace de vie personnel de qualité. Toutefois cette structuration ne permet pas, en soi, de favoriser la lutte contre l'isolement social subi par ces jeunes.

Aussi l'équipe du CHRS promeut des interventions d'intérêts collectifs avec tout ou partie des femmes hébergées. Par l'intermédiaire de médiations, de sorties thématiques, de temps de partage plus informels, les professionnels du CHRS favorisent la rencontre entre les femmes. Ainsi elles sont en mesure de partager leurs expériences, d'apporter leur soutien auprès d'autres jeunes, de découvrir d'autres parcours de vie ou de culture.

La vie collective ainsi choisie se montre vertueuse en ce qu'elle permet à chacune de sentir intégrer à un groupe, d'y trouver un accueil chaleureux et une place valorisante, à l'inverse, parfois, de leurs expériences de vie passées.

Pour les professionnels il s'agit également d'aborder autrement la relation aux femmes hébergées. Ces moments favorisent le lien de confiance par une posture moins formelle de leur part et une attention portée à la convivialité du moment.

En outre, ce caractère vertueux est renforcé par l'implication régulière des jeunes et professionnels du FJT Chauvin et du service IML lors de ces temps collectifs. La diversité des quotidiens vécus, des parcours professionnels, élargissent un plus encore l'horizon des possibles perçu par les femmes hébergées.

A titre indicatifs, les thématiques abordées lors de ces temps collectifs peuvent avoir :

- Un caractère administratif ou relatif à l'insertion :
 - La recherche de logement
 - La demande de logement social
 - La déclaration de revenu et d'imposition
 - L'arrêt de travail, à qui l'envoyer, dans quel délai ?
 - La rédaction d'un courrier selon le destinataire
 - Les démarches auprès de la sécurité sociale

- Une vocation d'ouverture sociale ou créatrice de liens :
 - Sorties culturelles
 - Soirée jeux
 - Ateliers d'expression théâtrale
 - Atelier esthétique
 - Entraînement sportif

- Touchant à des débats sociétaux et citoyens :
 - La discrimination
 - La sexualité
 - La parentalité

- Les sorties et séjours extérieurs

Certaines journées, lors des vacances scolaires notamment, les professionnels du CHRS organisent des sorties thématiques. Celles-ci visent en premier lieu l'ouverture des résidentes vers l'environnement extérieur du service. Nombre d'entre elles n'ont pas connaissance des ressources à proximité ou ne disposent pas des informations ou évènements organisés à leur attention au sein de la Métropole de Lyon. Spectacle, festivals, découverte de la ville, vie citoyenne locale sont autant de supports utilisés par l'équipe afin de permettre aux jeunes de s'implanter dans leur environnement géographique.

Une à deux fois par an, les travailleurs sociaux du CHRS organisent des séjours extérieurs à l'établissement (Rando vélo, découverte montagne, camping à la mer etc.). Bien que ponctuels, ces séjours agrémentent le quotidien du service au vue de leur préparation en association avec les jeunes femmes. En effet, la démarche n'est pas d'organiser une simple sortie de loisir mais bien de permettre aux jeunes de s'investir dans la construction de celle-ci en faisant l'apprentissage de la mise en œuvre d'un projet. Par ailleurs ces séjours favorisent l'émergence d'un esprit collectif et, à nouveau, la rencontre entre jeunes venus d'horizons divers.

Ces séjours relèvent également d'objectifs éducatifs plus approfondis. Le partage de temps quotidien pendant plusieurs jours, permet aux travailleurs sociaux d'établir une relation différente avec les jeunes, détachée des enjeux liés à leur accompagnement social. Vivre une expérience en commun, se créer des souvenirs partagés, permet aux jeunes comme aux professionnels de renforcer leur relation de confiance.

Enfin, l'association Relais promeut également les projets favorisant la rencontre entre les jeunes des différents services. Ainsi ces séjours sont ponctuellement organisés en lien avec les autres établissements de l'association. L'idée est ici que des jeunes d'âges similaires mais aux parcours de vie très différents s'enrichissent les uns les autres de leurs expériences. De même, pour les professionnels, il s'agit de partager les modes d'approche professionnels afin de compléter leurs savoir-faire.

- Les projets exceptionnels

Depuis de nombreuses années l'association de gestion Relais s'investie au sein de projets culturels organisés à Villeurbanne et plus largement dans la Métropole de Lyon. De manière non exhaustive nous retenons :

- Les invites de Villeurbanne
- La biennale de la danse

- Les nuits sonores
- Festi' Parc (Centre social de Cusset)

Ces projets permettent aux jeunes d'être acteurs d'évènements qui dépassent leur cadre quotidien. Pour les jeunes du CHRS, la préparation de défilés ou de buffets pour plusieurs centaines de repas sont autant d'actions hors de leur commun. Vertigineux au début, les jeunes font peu à peu l'expérience qu'un collectif organisé permet d'atteindre ces objectifs. En outre, ils bénéficient d'une reconnaissance gratifiante et directe en s'exposant au public. Enfin l'association veille à valoriser leur investissement en utilisant les recettes de ces évènements au bénéfice de projets internes telles que les sorties ou séjours présentés précédemment.

6.1.3 Organisation fonctionnelle des professionnels du service

- La présence hebdomadaire

Les travailleurs sociaux du CHRS Rivages sont présents du lundi au vendredi de 9h à 17h30 et deux fois par semaine jusque 21h.

Lors des périodes d'absence (nuits et week-ends), une astreinte téléphonique est tenue par un cadre de l'association Relais afin de répondre aux potentielles situations d'urgence.

- La coréférence

Le binôme de travailleurs sociaux du CHRS Rivages est organisé selon le principe de la coréférence. Ces deux professionnels interviennent auprès de l'ensemble des résidentes accueillies, sans attribution de suivi particulière. L'objectif de cette organisation est de faire bénéficier les résidentes du CHRS d'un regard et de compétences croisées de la part des travailleurs sociaux. En effet, ces derniers disposent de parcours formatifs divers¹⁰ qui permettent d'enrichir et d'affiner les propositions d'accompagnements réalisées. En outre, la coréférence permet d'accroître la disponibilité des travailleurs sociaux à leur égard et la continuité du travail d'accompagnement en cas d'absence.

- La communication d'équipe

La coréférence et la structuration du service en diffus nécessite une attention particulière à la qualité de la communication d'équipe. A ce titre le binôme de travailleurs sociaux s'est construit les outils suivants :

¹⁰ Le binôme est constitué d'un professionnel éducateur spécialisé d'un assistant de service social.

- Les fiches de suivi des résidentes : Sur un fichier numérique, sauvegardé sur le serveur associatif, les travailleurs sociaux rédigent un compte rendu individualisé de toutes leurs interactions et accompagnements auprès des femmes hébergées. Ce fichier permet à la fois de rendre compte de l'activité menée par le service mais aussi qu'un professionnel du CHRS prenne le relais de l'autre à n'importe quel moment.
 - Des listes de tâches par résidente et des agendas numériques partagés. Afin d'éviter la dispersion des accompagnements, les répétitions inutiles voire les omissions, les travailleurs sociaux se sont créés des outils favorisant la fluidité de leurs interventions respectives.
 - Un bureau partagé : si chaque professionnel dispose d'un bureau qui lui est propre, ceux-ci sont installés dans une même pièce du FJT résidence Yves Chauvin. Cette organisation court depuis 2022 et favorise les échanges informels ainsi que la coordination des interventions des deux professionnels. En outre, ceci renforce la dynamique collective de l'accompagnement proposé par le service en partageant dans ce bureau les instants de vie du CHRS (photos, affichage, calendrier événementiel etc.).
 - La boîte mail du service : les travailleurs sociaux du CHRS partagent la gestion de la boîte mail du CHRS. Celle-ci est principalement destinée à la communication avec les partenaires extérieurs. Cet usage commun permet d'assurer une égale information des professionnels et leur identification commune par l'ensemble de nos partenaires.
- Régulation du travail d'équipe

Les jeunes accueillies au CHRS tendent à questionner le cadre et l'accompagnement qui leur est proposé au sein de l'institution. Sur ce point les travailleurs sociaux se doivent de veiller à adopter une posture à la fois de pédagogue, afin d'explicitier le fonctionnement du CHRS, mais également de cohérence entre eux quant aux décisions prises à l'égard des jeunes.

Pour ce faire ils disposent de trois instances de régulation :

- *La réunion organisationnelle.* Une heure par semaine, le vendredi ou lundi matin, les travailleurs sociaux se retrouvent afin de planifier l'organisation de la semaine suivante (rendez-vous, VAD, événement collectif). La régularité de ce temps, doublé d'un tableau de synthèse systématiquement complété permet aux professionnels de s'assurer de leur présence régulière auprès des jeunes.

- *La réunion clinique.* A raison de 3 heures par semaine, les travailleurs sociaux du CHRS partagent un temps de réunion clinique avec les éducateurs du FJT Yves Chauvin et du service IML. Cette réunion est animée par le chef de service et vise à réguler l'action de l'équipe en permettant à chacun des travailleurs sociaux de faire état de ses observations, hypothèses d'analyse et propositions d'action. Chaque réunion fait l'objet d'un compte rendu écrit accessible à toute l'équipe. Celui-ci fait état des décisions prises pendant la réunion et joue un rôle de repère pour chaque professionnel. En outre, la présence des travailleurs sociaux des autres services favorise, à nouveau, l'apport de regards extérieurs au service et ainsi de potentielles nouvelles propositions d'accompagnements.
- *La réunion d'analyse de la pratique.* A raison d'une séance de 2 heures toutes les trois semaines, cette réunion rassemble les travailleurs sociaux des trois services avec un psychologue extérieur à l'établissement. Cette réunion permet aux éducateurs d'échanger sur leurs pratiques professionnelles dans un cadre confidentiel. Le quotidien auprès des jeunes vulnérables accueillis dans ces établissements est à même d'impacter parfois intimement les professionnels. Il est important que ces derniers disposent d'un espace pour exprimer leurs ressentis et qu'ils soient accompagnés afin d'effectuer « un pas de côté » et puissent collectivement ajuster leur positionnement.

Au regard de la diversité des services de l'association, du nombre et du niveau de vulnérabilité des jeunes accompagnés, la régulation du travail d'équipe des travailleurs sociaux implique la coordination du travail des cadres de proximité. Aussi, le chef de service du CHRS Rivages dispose de deux instances principales à ce sujet :

- *La réunion du comité de direction.* Organisée deux fois par trimestre, ces temps de travail sont animés par le directeur ou le directeur adjoint de l'association Relais. Ils visent à associer les chefs de service à la stratégie associative et à travailler conjointement la pédagogie transversale aux établissements.
- *L'analyse de la pratique des cadres.* Ces séances ont lieu 2h par mois et rassemble l'ensemble des chefs de service de l'association. Au même titre que pour les équipes éducatives, les chefs de services éducatifs ont besoin d'être accompagnés dans leur pratiques quotidiennes afin de réguler leurs prises de position pédagogiques et managériales.

- Les écrits professionnels

Les travailleurs sociaux du CHRS ont à rédiger deux écrits institutionnels pour chaque femme hébergée par l'établissement :

- La fiche d'admission à l'aide sociale d'Etat (rédigée dans un délai de 15 jours après l'admission)
- La fiche de prolongation à l'aide sociale d'Etat (rédigée après chaque bilan semestriel)

Ces deux écrits sont à destination de la DDETS et retracent les raisons ayant conduit la jeune femme à solliciter un hébergement. Ils font état également des actions d'accompagnement entreprises par les professionnels afin de lui permettre d'accéder à un logement pérenne.

Chacun de ces écrits est supervisé par le chef de service du CHRS qui se charge par la suite de sa transmission à la DDETS après signature de la résidente.

De manière plus exceptionnelle, lorsque la situation le nécessite, les travailleurs sociaux sont amenés à rédiger des notes d'informations préoccupantes auprès des autorités administratives ou judiciaires afin de partager leurs observations et inquiétudes quant à la sécurité d'enfants hébergés par le CHRS. Cette procédure est supervisée par le chef de service et plus largement la direction associative au regard de sa sensibilité.

6.2 Les thématiques de l'accompagnement global

6.2.1 L'accompagnement à l'insertion professionnelle

L'accès à une activité professionnelle est conçu comme le principal levier permettant l'entrée dans un logement pérenne pour les femmes hébergées. Il constitue le moyen le plus à même de fournir des revenus durables auprès de ces personnes, les sécurisant ainsi pour subvenir aux frais inhérents à la location d'un logement.

L'accès à une formation rémunérée ou à un emploi participe également du processus de restauration des femmes accueillies. En effet, s'inscrire dans une telle démarche permet à ces femmes de retrouver une place identifiée et valorisée au sein de la société. Être en mesure d'investir un emploi ou une formation est un levier pour ces femmes en termes de renforcement de leur estime personnelle, expérimentant ou retrouvant à nouveau la capacité de faire par elle-même.

La première étape de l'accompagnement à l'insertion professionnelle consiste à la réalisation d'un état des lieux des formations, démarches et expériences passées des femmes

hébergées. Il s'agit de mieux cerner la situation actuelle de celles-ci et les éventuels points de blocages existants.

La seconde étape consiste à comprendre les projections faites par les jeunes en termes d'idéal d'emploi. Grâce à l'usage de la grille de recueil de besoin, les travailleurs sociaux évitent deux écueils majeurs dans le domaine :

- Une mauvaise interprétation par les résidentes du rôle des travailleurs sociaux en matière d'insertion. Ceux-ci étant accompagnateurs et non pourvoyeurs d'emploi.
- Un jugement par les professionnels des choix émis par les résidentes en termes de projet d'emploi.

Ainsi s'équilibre l'accompagnement des travailleurs sociaux du CHRS dans le domaine de l'insertion professionnelle. D'une part accompagner les femmes accueillies vers un emploi durable et d'autres part leur permettre d'étayer leur réflexion visant à trouver leur projet professionnel propre.

En effet, au regard du public accueilli par le CHRS, l'élaboration d'un projet personnel d'orientation professionnelle n'est pas aisée. La définition de celui-ci est souvent hésitante, parsemée d'essais multiples et s'inscrit dans la durée. Elle ne peut donc conditionner en soi l'accès au logement et la sortie du CHRS d'une résidente. En ce sens, si la temporalité d'accès à l'emploi s'avère trop longue, les travailleurs sociaux du CHRS l'inviteront à s'attacher, dans un premier temps, à prendre un emploi rapidement disponible et offrant des ressources suffisantes pour l'obtention d'un logement. Ils veilleront toutefois en parallèle à accompagner cette jeune femme dans la définition de son projet en lui permettant l'accès à un bilan de compétences et aux interlocuteurs professionnels ad hoc qu'elle pourra mobiliser après sa sortie.

Une fois la situation professionnelle clarifiée et le projet défini, la troisième étape d'intervention des travailleurs sociaux vise à réduire les freins périphériques d'accès à l'emploi (problématiques de santé, conjugales, de langue, de garde d'enfant) et d'orienter les femmes accueillies vers les professionnels les plus à même de les mener vers un emploi ou une formation qualifiante. Ces derniers peuvent être :

- De droit commun : Pôle Emploi, Mission Locale, AFPA
- Spécialisés : PERLE, Dispositif premières heures, IAE (chantier d'insertion), TAPAJ

Les politiques publiques de l'insertion ont permis de créer un éventail de dispositifs d'aide au retour à l'emploi. Pour les femmes hébergées, le CHRS Rivages fait fonction de repère et d'aide à l'orientation afin de comprendre et trouver le service le plus adapté à leurs besoins. Aussi, en ce domaine, les professionnels du CHRS s'attachent à entretenir de manière continue un réseau d'acteurs de l'insertion sur le territoire métropolitain. Au-delà d'une réponse au besoin immédiat des résidentes, le CHRS dispose ainsi d'un réseau à même de soutenir les femmes hébergées y compris à leur sortie du service et ce quelque soit leur territoire de relogement.

6.2.2 L'accompagnement à la gestion du budget

L'apprentissage à la gestion du budget est un élément indispensable de l'accompagnement social global des femmes accueillies au CHRS Rivages. Transmettre des réflexes de gestion est un moyen de prévenir tout risque de décrochage de ces jeunes à l'avenir une fois relogée.

Au regard de la diversité des parcours de chacune, cet accompagnement doit s'adapter à leur situation sociale et à leurs capacités. Aussi au cours du premier mois d'arrivée chaque femme est invitée à faire état auprès des professionnels de ses ressources, ses dépenses et ses dettes afin d'évaluer ensemble son budget mensuel. En fonction de celui-ci un plan d'accompagnement adapté lui est proposé. Celui peut comporter les démarches suivantes :

- Démarche de secours (aide alimentaire)
- Démarche d'apurement des dettes
- Démarche d'insertion (amélioration des ressources)
- Démarche d'épargne en vue de l'aide à l'installation dans un logement à la sortie du CHRS

A noter que ces démarches peuvent être réévaluées en cours d'hébergement au regard de la fluctuation des situations. En ce sens le règlement mensuel des « Participation à la Prise en Charge » par les résidentes est un point d'appui pour les travailleurs sociaux afin de les mettre en situation d'exercice réel de gestion d'un budget.

6.2.3 La gestion et l'accès au logement pérenne

Les femmes hébergées au CHRS Rivages ont vocation à séjourner temporairement au sein des appartements du service. L'accompagnement des professionnels vise à ce que chacune d'entre elles accède à sa sortie à une solution de logement pérenne.

Dès-lors au quotidien les travailleurs sociaux dispensent des notions de gestion pratique d'un logement auprès des résidentes. Entretien matériel, hygiène, relation de voisinage sont autant de questions qui peuvent être étrangères aux jeunes accueillies pour qui l'appartement du CHRS est potentiellement leur premier logement autonome. Faire acte d'apprentissage sur ce thème participe aussi à prévenir les risques futurs de rupture de ces jeunes une fois sortie de l'institution. L'équipe investit ces questions dans le cadre, notamment, des visites à domicile, mais aussi lors des interventions techniques au sein du logement (à minima 2 fois/an). Ces dernières permettent de repérer les jeunes en difficultés et de leur proposer un accompagnement adapté.

La sortie du CHRS est une phase d'accompagnement à part entière. Ainsi pour les jeunes dont le projet est l'accès au logement ordinaire, les professionnels sont en mesure de les accompagner pour :

- Les informer sur la diversité des solutions de logement existantes sur le territoire (résidence sociale, FJT, colocation, appartement bailleurs publics ou privés) et évaluer leur capacité de financement.
- Les informer et les accompagner à la mise en place de leurs droits (demande de logement social, action logement, CAF)
- Les informer et visiter les territoires d'implantation visés par les résidentes et les réajuster selon leur capacité de financement, la réalité de l'offre de logement ou la distance avec leur lieu de travail.
- En fonction de leur situation, les inscrire dans le dispositif des Accords Collectifs Intercommunaux d'Attribution (ACIA) géré par la MVS. Ceux-ci leur permettent d'être positionnées prioritairement sur des offres de logement social sur le territoire.
- Les accompagner dans la préparation de leur emménagement en les assistant si besoin dans leur choix d'achat mobilier ou électroménager, l'ouverture de leurs contrats d'énergie et leur installation dans leur nouvel environnement.

6.2.4 L'accompagnement à la santé

Les problématiques de santé rencontrées par les femmes accueillies au CHRS sont protéiformes. Celles-ci relèvent :

- D'une négligence de soin par manque d'information
- D'absence de soin, faute d'ouverture de droit

- De longues maladies ou de handicap sans disposer de l'accompagnement nécessaire

Ces situations conduisent le plus souvent à freiner toute démarche d'insertion voire ont directement participé au processus d'exclusion de ces jeunes femmes.

L'intervention des travailleurs sociaux en matière de santé débute par la proposition de réaliser un bilan de santé général à toute jeune femme et enfant entrant dans le service. Celui-ci est réalisé dans un centre de santé villeurbannais. Il permet, pour les résidentes, d'obtenir des informations, parfois inédites, sur leur état ou celui de leur enfant.

En fonction des résultats obtenus, les travailleurs sociaux veillent ensuite à ce qu'un maillage médical se mette en place pour chaque résidente. Celui-ci débute par l'ouverture des droits CPAM et la recherche d'un médecin traitant, il s'élargit ensuite vers l'ensemble des spécialistes (dentiste, ophtalmo, kinésithérapeute) prescrits suite au bilan de santé général.

L'accompagnement au soin du CHRS Rivages se veut également le relai de l'ensemble des politiques de prévention en matière de santé à destination du public jeune. Il s'agit en ce sens d'amplifier et d'explicitier les messages préventifs mais aussi, de limiter le recours au curatif en particulier via le circuit des urgences hospitalières.

Sans être exhaustif, les actions de prévention des travailleurs sociaux se déclinent ainsi :

- Prévention en matière santé physique et psychique par l'accès au sport. Depuis 2022, le CHRS Rivages entretient un partenariat avec le DAHLIR afin de faire la promotion de la pratique sportive auprès des résidentes. A raison d'une séance de sport de 2h/semaine, les travailleurs sociaux favorisent la rencontre entre jeunes et la notion de plaisir dans une activité sportive.
- Prévention en matière d'addiction. Via l'organisation de permanences en partenariat avec Addiction France au FJT Chauvin les travailleurs sociaux invitent les résidentes du CHRS à évoquer leurs pratiques de consommation de produits. Le message préventif vise ainsi à informer et promouvoir la réduction des risques.
- Prévention en matière de sexualité. Via la documentation sur site, des groupes de paroles thématiques mutualisés avec le FJT et le lien avec le CPEF du Tonkin à Villeurbanne, le CHRS vise à offrir un accès à une information exhaustive en matière de sexualité pour les femmes hébergées.
- Prévention en matière d'alimentation. A raison d'une fois par mois, les travailleurs sociaux organisent un atelier de cuisine faisant la promotion notamment d'une

alimentation diversifiée. Par une préparation commune avec les résidentes, les professionnels valorisent des savoirs faire et des ressources alimentaires diversifiées.

- Prévention en matière de santé mentale. La démarche d'accompagnement collectif décrite précédemment participe d'une intervention préventive en santé mentale. Elle agit notamment sur les conséquences inhérentes à l'isolement social subi par les femmes hébergées. Toutefois, l'action du CHRS Rivages dans ce domaine s'élargit en s'appuyant sur un réseau de professionnels spécialisés participant à l'information et à l'écoute des jeunes sur le territoire. Parmi eux nous notons, entre autres, le Bureau Information Jeunesse et le Point Accueil Ecoute Jeunes de Villeurbanne particulièrement investis sur cette thématique.

6.2.5 L'accompagnement à la parentalité

Depuis le 1^{er} janvier 2019 le CHRS Rivages accueille cinq familles monoparentales au titre de l'insertion et une dans le cadre de l'urgence. Cette augmentation des familles hébergées est venue transformer peu à peu les pratiques du service en créant une attention particulière des travailleurs sociaux sur la place des enfants et au soutien à l'exercice de la parentalité de leur mère.

Les conditions d'accueil sont pensées en adéquation avec les besoins de ces familles en mettant à disposition des logements meublés adaptés aux différentes configurations. Du mobilier spécialisé pour les enfants est installé au préalable de leur arrivée. Ainsi les travailleurs sociaux veillent à ce que les enfants accueillis au sein du CHRS ne pâtissent pas outre mesure de ce nouveau changement dans la vie de leur famille.

L'augmentation du nombre d'enfant accueillis est venue renforcer au fil des années l'accompagnement qui leur est proposé. Ainsi un volet singulier leur est consacré dans le cadre des projets individualisés et des fiches de prolongation de chaque famille. Les thématiques abordées concernent alors la satisfaction des besoins primaires de chaque enfant hébergé (alimentation, santé, hygiène), son accès à l'éducation ou à un mode de garde adapté, ainsi qu'à un espace de loisir. A ce titre l'équipe du service accompagne les résidentes auprès des professionnels repérés du secteur sur le territoire villeurbannais principalement (service petite enfance, établissement scolaire, associations de soutien scolaire ou de loisir).

Les parcours migratoires ou d'errance, le vécu des violences conjugales, la précarité matérielle et financière des mères isolées, rendent particulièrement vulnérables ces familles au risque de maltraitance infantile. Les travailleurs sociaux y prêtent attention lors de leurs entrevues au service ou en visite à domicile. Ils consacrent une part de leur temps de présence avec les enfants, se montrant alors vigilants aux potentiels signes de négligences. Les

professionnels prévoient, par ailleurs, de renforcer leur observation en s'appuyant sur une grille d'évaluation ad hoc, sur la base des recommandations de la HAS en la matière. Cette grille servira de base d'échange entre les professionnels du service, afin de croiser leurs observations et tendre à objectiver les risques. De cette analyse commune naîtront les mesures d'accompagnement nécessaires, telles que :

- Rédaction et transmission d'information préoccupante auprès des services de l'ASE.
- Recherche de soutien professionnel (TISF) dans le cadre de la gestion de vie quotidienne
- Orientation vers la PMI de secteur
- Orientation vers un soutien psychologique spécialisé (lieu d'accueil parent-enfant IFATC)

L'accompagnement à la parentalité dispensée par l'équipe du CHRS Rivages s'inscrit également dans une démarche préventive. Nous observons l'ampleur de la difficulté que peuvent rencontrer les femmes accueillies à gérer seules la vie quotidienne et l'éducation de leurs enfants. Au regard de leur vulnérabilité sociale, le risque de décrochage et de rupture de ces jeunes femmes est particulièrement accru. La gestion de la charge mentale est d'autant plus complexe qu'elles ne disposent que très rarement de relais familiaux.

Ainsi la démarche de prévention débute par l'inscription des pères¹¹ de familles dans le discours des travailleurs sociaux et dans le quotidien des enfants hébergés. Il s'agit de mieux cerner l'environnement familial et de décloisonner la famille accueillie de la seule référence maternelle. En associant les pères aux décisions visant l'intérêt de l'enfant, en favorisant les rencontres voire les possibilités de gardes partagées, il s'agit de soulager les mères accueillies d'un certain nombre de tâches et de freiner le risque d'épuisement parental.

Par ailleurs, afin de lutter contre l'isolement social des mères de familles accueillies, le CHRS promeut les rencontres entre familles hébergées. Lors de temps consacrés à la parentalité, les professionnels animent des groupes d'échanges entre mères dans une dynamique de paires-aidance. Partage de savoir-faire, de réseaux, proposition d'entraide sont autant d'objectifs pratiques visés lors de ces rencontres. Par l'intermédiaire d'une médiation conviviale les travailleurs sociaux permettent à ces femmes de passer un temps de répit entre

¹¹ Avec l'accord des femmes hébergées et sous réserve d'absence de conflits impliquant des violences physiques ou psychologiques.

elles, séparées de leur enfant par ailleurs pris en charge par un autre professionnel du CHRS ou du FJT.

6.2.6 Accès au numérique et à la culture

La maîtrise des outils numériques tend à devenir incontournable pour les démarches d'accès aux droits des femmes hébergées. Nous constatons à ce titre une certaine facilité d'usage et d'équipement de leur part¹². Le premier point d'accompagnement pour les professionnels du CHRS relève plus d'une aide à la gestion du budget en termes de fonctionnement des outils numériques. Pour ce faire l'établissement entretient un partenariat avec Emmaüs Connect afin de bénéficier d'offres d'équipements et de crédit de consommation à moindre coût. L'objectif est de permettre à chaque jeune femme de bénéficier d'un accès à internet à moindre coût dans son logement¹³.

Pour les femmes nécessitant un soutien plus important pour l'usage des plateformes numériques (pole emploi, CAF, AMELI etc), les professionnels privilégient l'usage du propre matériel des femmes accueillies. Si besoin, pour des démarches plus conséquentes (CV, courrier, lettre de motivation), un ordinateur est à disposition des femmes au sein du service.

De manière plus générale, les travailleurs sociaux font la promotion de messages préventifs quant à l'usage des outils numériques par les jeunes femmes, mais aussi par leurs enfants. Ils transmettent les points de vigilances quant aux tentatives d'hameçonnage, d'usurpation d'identité voire de harcèlement auxquelles ces personnes peuvent être exposées.

Les professionnels du service inscrivent une part importante de leur communication par voie numérique (mail, SMS, messagerie). Tout en veillant à préserver l'intimité des jeunes femmes, ils s'appuient sur les supports qu'elles investissent pour entretenir le lien d'accompagnement avec elles. Toutefois l'équipe veille à ne pas se limiter à ce seul vecteur d'information privilégiant toujours in fine le vécu de rencontres physiques.

Ainsi l'usage du numérique se veut dans la pratique du service un amplificateur de diffusion des offres culturelles du territoire. Comme évoqué précédemment, le CHRS Rivages et plus largement l'association Relais s'investit dans plusieurs événements locaux avec les jeunes accompagnés (Biennales, Invites, Nuits sonores). Elle les invite également à découvrir des espaces (musées, événements, cinémas, théâtres etc) présentant d'autres horizons culturels. L'objectif étant de décloisonner les expériences des jeunes femmes hébergées tout en mettant en valeur leur propre capital culturel. En déhiérarchisant les savoirs, l'objectif est de permettre

¹² En 2021 et 2022, 100% des femmes hébergées étaient équipées de smartphones.

¹³ Le CHRS prévoit de mettre à disposition des boîtiers WIFI pour les femmes n'ayant pas les ressources suffisantes pour s'équiper d'une box internet.

à ces femmes de se sentir légitime d'intégrer la Cité en partageant leur expérience, tout en s'ouvrant à d'autres perceptions du monde.

Le partenariat entretenu avec *Culture pour tous* est incontournable en la matière. La diversité des offres proposées sert de point d'appui aux travailleurs sociaux pour enclencher une programmation culturelle chaque trimestre à destination des femmes hébergées. En outre, il favorise la mutualisation de ces sorties avec le FJT Chauvin et le service IML afin d'ajouter une dimension de mixité sociale aux rencontres faites lors de ces sorties.

7. La participation des jeunes accueillies

La participation des jeunes accueillies à la vie institutionnelle fait partie intégrante des droits de l'usager tels que définis dans la Loi 2002-2, instituant, entre autres, le Conseil de la Vie Sociale (CVS). Ce dernier se réunit une fois par an et rassemble les femmes hébergées au sein du CHRS¹⁴, les travailleurs sociaux et le chef de service. Le CVS est présidé par le directeur de l'association Relais ou son adjoint.

Lors de cette réunion annuelle sont évoqués les modalités de fonctionnement du service et ses propositions d'accompagnement. Cette réunion est annoncée un mois avant sa réalisation afin que les jeunes puissent préparer l'ordre du jour du CVS avec le soutien, si besoin, des travailleurs sociaux. Lors du CVS la délibération est facilitée par le directeur afin que chaque jeune bénéficie de son droit d'expression. L'ensemble des questions, propositions et réponses de la direction associative font l'objet d'un compte rendu affiché dans le bureau des professionnels du CHRS.

Lors du CVS les jeunes présentes élisent au sein du groupe deux déléguées qui formeront le comité des résidentes du CHRS. La composition de ce dernier représente, autant que faire se peut, la diversité des jeunes accueillies (femmes seules et femmes seules avec enfants). Ces jeunes disposent d'un mandat d'un an afin de représenter leurs paires auprès du chef de service et des travailleurs sociaux. Ils contribuent à rassembler les propositions faites par les jeunes au quotidien quant à la vie du service.

Une fois par trimestre le chef de service organise une réunion du comité des résidentes du CHRS. Cette rencontre permet aux jeunes élues d'échanger directement avec un cadre de l'établissement quant au fonctionnement du service. A nouveau, toutes questions ou

¹⁴ La participation des jeunes au CVS relève de leur libre adhésion. Aucune obligation ne les astreint à participer à cette réunion. Néanmoins l'association s'engage à développer tous les moyens d'information possible pour les informer de sa tenue et de son intérêt.

propositions de leur part fait l'objet de réponses argumentées par le chef de service. Celles-ci sont inscrites dans un compte-rendu écrit et publié auprès de l'ensemble des résidentes.

Par ailleurs le CHRS Rivages vise à ce que les résidentes élues au CVS soient parties prenantes d'une commission de régulation des différends. En effet, la relation entre professionnels et résidentes peut être, ponctuellement, émaillée de tensions et d'incompréhensions. Ces dernières rendent alors difficile la communication et la poursuite sereine de l'accompagnement des jeunes femmes. La commission de régulation peut alors être sollicitée par les parties afin de bénéficier de tiers à même de comprendre, reformuler et favoriser le pas de côté de chacun. Cette commission ne se substitue pas aux entretiens disciplinaires organisés par l'encadrement de l'institution, elle est, au contraire, un instrument de prévention de durcissement des conflits nécessitant sanction.

Outre cette structuration formelle, la participation des résidentes à la vie du service se décline également au quotidien. Que cela soit dans l'élaboration de leur projet d'accompagnement, l'organisation des médiations éducatives, les propositions de sorties, les jeunes du CHRS sont invitées à s'exprimer et à s'engager dans leur construction selon leurs possibilités. Pour ce faire les professionnels se dotent d'outils de communications diversifiés (grille de recueil de besoin, tableau d'affichage et d'expression, usage des réseaux) afin de s'assurer de la potentielle participation de tous.

Au-delà des obligations légales incombant au service, cette organisation vise à favoriser l'apprentissage du vivre ensemble pour les jeunes accueillies. Prendre en compte leur parole, tout au long de l'année, passe par le fait de leur apporter une réponse argumentée systématique. Cette considération leur permet d'éprouver, à leur échelle, une première expérience de citoyenneté. Par l'intermédiaire du comité des résidentes, leur parole a potentiellement un impact pour elles, les autres jeunes présentes mais aussi pour les femmes qui leur succéderont. Enfin pour l'institution, ces réunions sont un des moyens réguliers de mesure de l'adéquation de l'offre de service avec la réalité des besoins du public

8. Auto-évaluation des pratiques

Conformément aux dispositions de la loi n°2019-774 du 24 juillet 2019 le CHRS Rivages est dans l'obligation d'organiser une évaluation de son fonctionnement par un organisme évaluateur externe tous les 5 ans. Comme pour l'ensemble des ESSMS, celui-ci s'appuie sur le référentiel commun édité par la Haute Autorité de Santé.

Le référentiel d'évaluation est divisé en 3 chapitres (La personne accompagnée, les professionnels, l'ESSMS) regroupant chacun 9 thématiques :

- La bientraitance et l'éthique
- Les droits de la personne accompagnée
- L'expression et la participation de la personne accompagnée
- La co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement
- L'accompagnement à l'autonomie
- L'accompagnement à la santé
- La continuité et la fluidité des parcours
- La politique des ressources humaines
- La démarche qualité et gestion des risques

Outre cette évaluation externe, le CHRS Rivages se dote d'un processus d'auto-évaluation annuelle de ses pratiques. L'objectif est de mesurer annuellement l'effectivité, la pertinence et l'appréciation des modalités d'accueil par les résidentes du service.

Cette auto-évaluation est pilotée par le conseil d'administration de l'association Relais et le directeur associatif. Elle est réalisée en concertation avec les équipes pluridisciplinaires de chaque service sur la base du croisement :

- Du projet d'établissement du dispositif
- Du compte-rendu du Conseil de la Vie Sociale de l'année
- Du compte-rendu des réunions du comité des résidentes de l'année
- De l'étude de l'ensemble des signalements d'évènements indésirables de l'année passée
- De l'analyse des résultats d'un questionnaire annuel proposé auprès de l'ensemble des jeunes accueillies.

Le questionnaire est proposé sous un format numérique, il est non obligatoire et garantit l'anonymat des réponses. Il se présente sous un format court d'une quinzaine de questions se rapportant aux thématiques du référentiel de la HAS. Une attention particulière est portée à ne pas induire de biais de conformité dans les questions et de leur donner une forme accessible au public.

L'analyse croisée de ces résultats permet d'offrir une photographie de l'institution à un instant donné. Elle permet de mesurer l'écart entre l'offre de service proposée, la réalité des accompagnements tenus et leur perception par les jeunes accueillies. L'évaluation qui en est faite par les professionnels vise à ajuster leur pratique annuellement. Celle-ci donne lieu à une note annuelle indiquant les résultats et axes de travail par service pour les mois suivants. Elle est transmise chaque année aux autorités de tarification de l'établissement et archivée en vue d'une remise à l'organisme évaluateur tous les 5 ans.