



GESTARE

gestion
animation
recherche

PROJET D'ETABLISSEMENT

-

CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION

SOCIALE L'OUSTAL

14 – 16 RUE ALFRED BRUYAS

34 000 MONTPELLIER

ASSOCIATION GEST-A-RE
4, RUE DE VERDUN
34 000 MONTPELLIER
Tel : 04.99.52.28.20
Fax : 04.99.52.28.24
Courriel : accueil@gestare.fr

DECEMBRE 2019

SOMMAIRE

1	Présentation de l'association	3
1.1	Désignation de l'association	3
1.2	Le Conseil d'Administration.....	3
1.3	Objet de l'association GESTARE.....	3
1.4	Organigramme.....	4
1.5	Etablissements et services.....	4
1.6	Nos Agréments	6
2	Le CHRS L'Oustal – Genèse de l'association GESTARE	7
2.1	Un positionnement institutionnel historique fort.....	7
2.2	Les fondements de l'action institutionnelle	9
2.3	Les grandes orientations de l'action institutionnelle	11
3	Le cadre réglementaire des C.H.R.S.	13
4	Le public du CHRS L'OUSTAL	15
5	Une équipe au service d'un projet	18
5.1	Le Coordinateur	20
5.2	L'accompagnateur technique	21
5.3	Les stagiaires.....	21
6	L'organisation du travail de l'équipe.....	23
6.1	La circulation des informations	23
6.2	Les Fonctions ressources	25
7	L'hébergement	26
7.1	L'hébergement regroupé.....	26
7.2	L'hébergement diffus	27
7.3	La gestion locative sociale	29
8	L'admission.....	31
9	L'accompagnement.....	33
10	La participation des résidents	36
11	Le partenariat	41
12	L'évaluation	43
13	Conclusion	44

C'est en 2016 que s'est initiée et poursuivie une première réactualisation du projet d'établissement du CHRS L'Oustal. Le projet d'établissement a également fait l'objet d'un ajustement courant 2019, au regard de l'évolution des politiques publiques et de l'évolution de l'association :

- Les évaluations interne et externe réalisées en 2014 et 2015 et notre engagement dans un processus d'évaluation continue. Une deuxième évaluation interne a été entreprise et finalisée en 2019.
- Plusieurs réunions de travail en 2016 et 2017 réunissant l'équipe éducative du CHRS. Pour ce travail, nous avons été aidé par une stagiaire en formation CAFERUIS.
- L'augmentation de la capacité du CHRS à hauteur de 12 places sur la partie hébergement diffus à compter du 1^{er} janvier 2017.
- Le plan d'économie engagé par le gouvernement et l'application des tarifs plafonds ayant nécessité une réorganisation du CHRS :
 - Le regroupement de l'équipe éducative sur le même site en 2018.
 - La réorganisation de la gestion des participations financières des résidents à leur hébergement. Jusqu'alors confiées aux accompagnateurs, cette gestion fait maintenant l'objet d'un traitement par l'équipe comptable au regard des éléments transmis par l'équipe d'accompagnateurs. Ce point de réorganisation nous a permis de libérer davantage de temps d'accompagnement.
- La mise en place de nouvelles procédures administratives, comptables et relatives à l'accompagnement social.
- La mise en œuvre du projet d'acquisition-réhabilitation des locaux du CHRS.

Les deux premières parties intègrent une présentation des activités de l'association, ainsi que la genèse qui concerne directement le développement d'un collectif de militants à l'origine de la création du CHRS. Par la suite, nous détaillons le fonctionnement de l'établissement dans son cadre réglementaire en déclinant les moyens et les modalités de notre action, la participation des résidents ainsi que les conditions d'évaluation de l'action.

1 Présentation de l'association

1.1 Désignation de l'association

Raison sociale	GESTion – Animation - REcherche
Forme juridique	Association loi 1901
Numéro de Siret	403 444 201 000 53
Adresse	4 rue de Verdun - 34000 MONTPELLIER
Téléphone	04.99.52.28.20
Mail	accueil@gestare.fr
Site Internet	www.gestare.fr

1.2 Le Conseil d'Administration

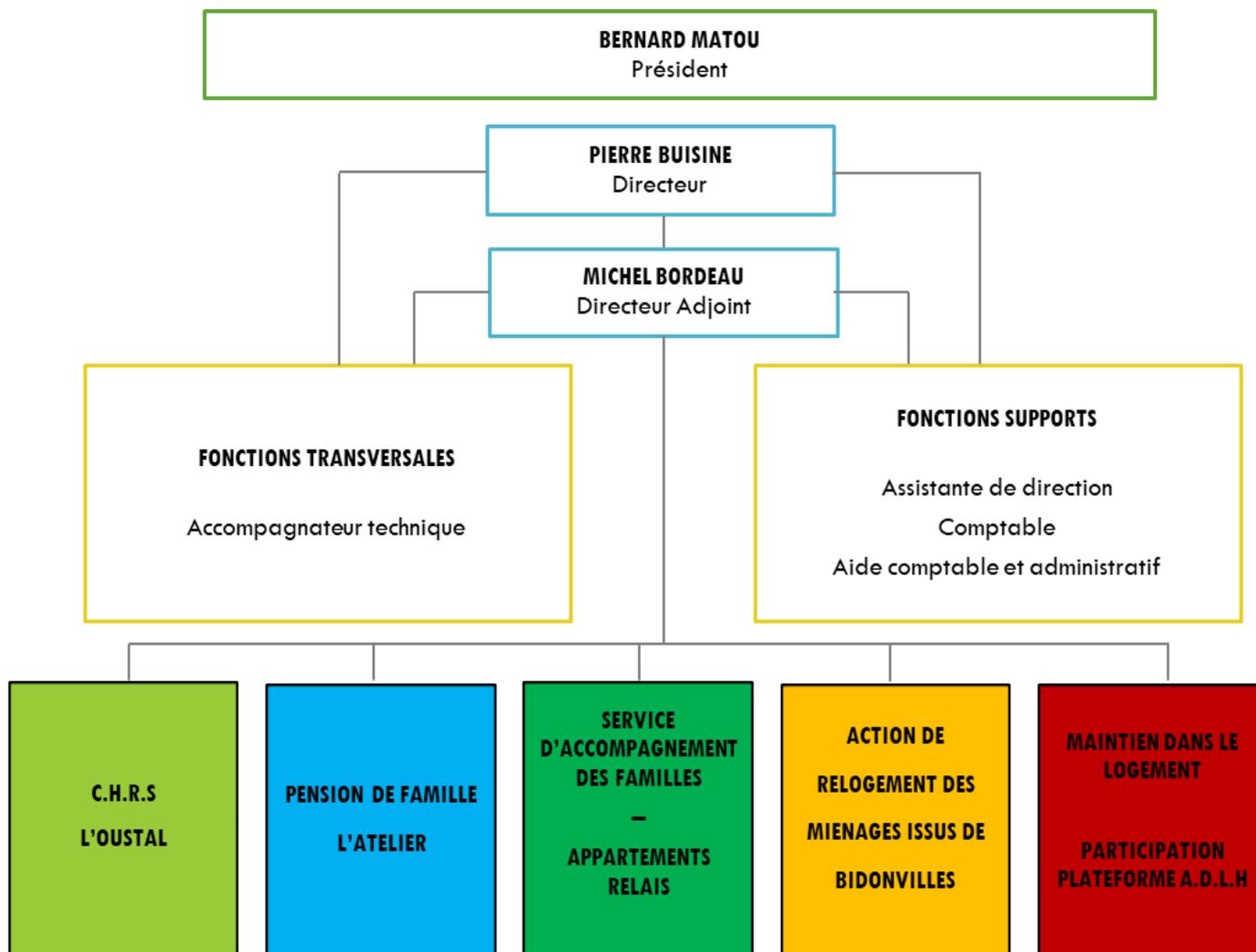
MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	TITRE
Bernard MATOU	Président
Sylvianne TOUZE	Vice-Présidente - Secrétaire
Bernard DUMONS	Trésorier
Thérèse RODDE	Administratrice
Michel LAGET	Administrateur
Daniel GACHOT	Administrateur
Philippe BORNE	Administrateur
Bernard COUCOUREUX	Administrateur
Jean-Yves LASSERRE	Administrateur
Elisabeth CHAUVET	Administratrice

1.3 Objet de l'association GESTARE

L'association GESTARE a été créée en 1996.

Objet de l'association : « ***mise en place d'une réponse innovante aux besoins des personnes les plus démunies en matière d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers une autonomie sociale et professionnelle, indispensable à l'exercice de la citoyenneté en les associant pleinement à la mise en place et concrétisation de leurs besoins matériels et culturels*** ».

1.4 Organigramme



1.5 Etablissements et services

- Le Centre d'hébergement de Réinsertion Sociale L'Oustal

Il a été créé en 1996 et est constitué de 2 entités pour une capacité de 57 places. Une structure collective accueillant des femmes, des hommes et des couples, sans enfant (21 personnes) et une réserve d'appartements diffus situés sur Montpellier et les environs : hébergeant des hommes, des femmes et des familles (36 personnes) avec pour objectif de d'accompagner les personnes dans leurs projets d'insertion. L'accompagnement est global et vise en priorité l'accès à une autonomie sociale et professionnelle. A compter de 2020 la structure collective fait l'objet d'une réhabilitation complète.

- **La Pension de Famille L'Atelier**

Elle a été créée en 2003 et accueille des personnes en difficulté pour accéder au logement de « droit commun ». Il s'agit d'une solution de logement adapté, aucune limitation de durée. La Pension de Famille a fonctionné temporairement avec un accueil en logement diffus jusqu'en juillet 2014, date de livraison de l'actuelle résidence. La Résidence L'Atelier comprend 23 studios et des pièces communes, ainsi qu'un jardin et un atelier, avec la présence d'un concierge.

- **Le Service d'Accompagnement des Familles : appartements relais**

Ce service d'appartements relais est à destination de jeunes femmes isolées avec enfant(s) de moins de trois ans. Ce dispositif est financé par le Conseil Départemental pour une mission de protection de l'enfance et par la Métropole (au 1er janvier 2018) pour l'action d'insertion par le logement (Fonds de Solidarité Logement). 11 logements diffus constituent la capacité d'accueil.

- **L'action d'accompagnement social dans le logement des ménages issus de bidonvilles**

Cette action initiée en décembre 2017 a pour objectif le relogement des ménages issus de bidonvilles dans le cadre d'une sous-location avec bail glissant et en partenariat avec les bailleurs sociaux. L'association assure un accompagnement social global à destination de 5 ménages.

- **Le Service « Maintien dans le logement »**

Ce dispositif a comme objectif principal le maintien dans le logement social de droit commun des ménages qui présentent un risque avéré et sérieux de perte de leur logement et susceptibles d'être pris en charge à très court terme par des structures d'hébergement ou de logement adapté, actuellement saturées. Ce maintien dans le logement passe par la mise en œuvre d'une intervention sociale permettant d'éviter le déclenchement de la procédure classique d'expulsion coûteuse tant sur le plan humain qu'au niveau financier. La capacité est de 32 places.

- **Participation « Homeless World Cup »**

La coupe du monde de football des sans-abris est une entreprise sociale unique qui a pour but de lutter contre les exclusions par la mise en place de tournois annuels d'envergure mondiale qui unit des équipes composées de joueurs sans-abri du monde entier. Le collectif EN JEU, interne à l'association GESTARE, organise la participation de la France aux tournois de football internationaux initié par la HOMELESS WORLD CUP. L'association organise toutes les étapes de cette participation : sélection des joueurs, constitution des équipes, entraînements, déplacements à l'étranger.

- Organisation des rencontres Sport Solidaires

L'association GESTARE, membre du réseau de la Fondation Abbé Pierre, a été sollicitée par la fondation pour l'organisation des rencontres Sport Solidaire. Nous avons alors organisé la 1ère édition en bord de mer sur le site du Lazaret à Sète, regroupant 350 habitants de pension de famille et usagers de boutique de solidarité : La manifestation « Sète à toi » est née. Rendez-vous est donné les années suivantes.

1.6 Nos Agréments

- Arrêté n°2016/0028 – Agrément d'un organisme exerçant des activités en faveur du logement et de l'hébergement des personnes défavorisées (7 mars 2016 pour une durée de 5 ans) :

- L'activité d'ingénierie sociale, financière et technique
- L'activité d'intermédiation locative et de gestion locative sociale

- Arrêté n°2017/0011 portant renouvellement d'autorisation du C.H.R.S L'OUSTAL de 45 places (3 janvier 2017 pour une durée de 15 ans) - Arrêté n°2017/0109 portant extension de capacité du C.H.R.S L'OUSTAL de 12 places (3 janvier 2017 pour une durée de 15 ans). CHRS 57 places.

- Agrément M.O.I. notifié le 23/10/2019, en attente de l'arrêté

2 Le CHRS L'Oustal – Genèse de l'association GESTARE

2.1 Un positionnement institutionnel historique fort

D'une action militante à son institutionnalisation

L'écriture de ce projet d'établissement – tout autant que celle du premier projet en octobre 1996 – reste fortement influencée par l'histoire particulière de l'institution.

Tout a commencé le 5 novembre 1994, Journée Nationale du Droit au Logement, lorsque des associations et des personnes « sans domicile fixe » investissent un bâtiment de la C.R.A.M. , situé avenue de Lodève à Montpellier, pour une journée symbolique.

A l'issue de celle-ci, certaines associations décident de poursuivre le mouvement et un squat s'organise.

En mars 1995, se crée « le collectif 139 » regroupant 17 associations, qui revendique le squat comme lieu alternatif à ce qui existe comme réponse institutionnelle mis en place au bénéfice des « sans abri ». Elles rédigent un document. Des universitaires s'y intéressent en tant que laboratoire de nouveaux rapports possibles de la société à « l'exclusion ».

Au mois d'août 1995, un référé d'évacuation est mis à exécution. Les médias locaux et nationaux donnent une large audience à cet événement.

Un immeuble, situé au cœur de ville -14 rue Alfred Bruyas à Montpellier, est proposé par les Pouvoirs Publics. Il est refusé par des associations, par fidélité au projet du collectif 139, accepté par d'autres qui jouent le jeu de l'institutionnalisation.

Une association, Loi 1901, est constituée à cette occasion sous l'appellation « Maison de la solidarité », dont les statuts sont déposés le 18 décembre 1995.

Le Conseil d'Administration est composé de représentants, de toutes les institutions intervenant dans le champ de l'Aide Sociale à l'Hébergement sur Montpellier, d'organismes caritatifs, d'un centre de formation, des quelques associations qui sont restées à la table du Préfet. Il est présidé par un ancien commis de l'Etat à la retraite.

Est recrutée, une équipe constituée d'un directeur, de deux accompagnateurs – dont l'un des membres fondateurs du collectif 139 – et de deux surveillants de nuit.

Le 15 janvier 1996, la structure ouvre ses portes. Il nous est demandé d'accueillir 35 personnes – 24 heures sur 24 – prioritairement les hommes et femmes, résidants de l'ex-squat de la C.R.A.M.

De l'implosion à la restructuration

Le pari est engagé de s'appuyer sur un noyau d'anciens du collectif 139, ayant montré leur capacité à s'organiser collectivement, pour établir un fonctionnement construit sur la base de la cogestion du quotidien, soutenu en cela par les associations du Conseil d'Administration ; tout en affirmant le caractère institutionnel de la structure, financée avec l'argent public, dans le cadre des fonds pauvreté-précarité.

Mais la situation s'avère radicalement différente : le noyau du collectif n'existe plus. Les personnes, les associations les plus engagées dans la création d'un lieu alternatif, se sont repliées vers d'autres actions affirmant leur désaccord avec la solution mise en place par les Pouvoirs Publics. Ne restent que les personnes les plus en difficultés, les plus fragiles, et celles constituées en petits groupes, désireuses avant tout de développer un système de profits personnels, le membre du Collectif 139, embauché en tant qu'accompagnateur, malgré sa volonté, las de fédérer, polarise sur sa personne l'ensemble des dissensions survenues au sein du Collectif lors du processus d'institutionnalisation. Il s'ensuit une montée progressive de situations violentes – en contrepoint de l'affirmation du caractère institutionnel de la structure – révélatrices : de la fragilité du montage institutionnel effectué dans l'urgence, du télescopage de deux réponses, l'une politique qui a pu donner l'illusion d'un lieu autogéré, l'autre administrative via les services de la Préfecture et de la D.D.A.S.S., de la constitution d'un Conseil d'Administration totalement éclaté dans des représentations très disparates de ce que devait et pouvait être la Maison de la Solidarité entre institution et lieu autogéré.

Le 21 août de la même année, l'institution cesse sa fonction d'hébergement au 14, rue Alfred Bruyas, l'équipe continuant d'accompagner un certain nombre de résidants dans des logements transitoires trouvés grâce aux relations partenariales.

Le Président du Conseil d'Administration présente sa démission.

En octobre, un administrateur provisoire, nommé par le Préfet, prend ses fonctions. A cette époque, bénéficiant du soutien de la D.D.A.S.S., quelques administrateurs décident de poursuivre l'aventure. Conjointement l'équipe travaille à l'écriture d'un projet institutionnel, adopté par le Conseil d'Administration lors de sa séance du 18 novembre. A partir du 25, des résidants sont à nouveau hébergés.

Lors de l'Assemblée Générale extraordinaire du 21 janvier 1997, il est procédé à l'adoption de nouveaux statuts, ainsi qu'à la modification du nom de l'Association, désormais GEST-A-RE (Gestion Animation Recherche) qui gère le lieu d'hébergement l'Oustal.

Le souci de stabiliser et de pérenniser la structure débouche le 1er avril 1998 sur l'obtention de l'agrément Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale et un an plus tard l'extension de 25 à 33 places.

Un esprit qui perdure

L'écriture du projet technique, fin 1996, fut fondée sur la base d'une double exigence, à la fois : celle d'apporter une réponse institutionnelle cohérente et pertinente au regard des situations des femmes et des hommes hébergés et celle de s'inscrire dans un dispositif existant et de se situer en complémentarité avec les différentes structures et services le composant.

Aujourd'hui, après plus de 23 années de fonctionnement, les différents rapports d'activité peuvent attester que ces deux orientations déclinées en un certain nombre d'objectifs et de moyens ont été respectées. S'ils débouchent sur des résultats indéniables, ils ont et soulèvent tout naturellement des interrogations. Ils amènent de fait un questionnement critique sur notre pratique institutionnelle. L'esprit qui a animé la réécriture du projet d'établissement reprend résolument ces deux grands soubassements de l'action institutionnelle, enrichi de ces années de fonctionnement, tout autant qu'il intègre l'évolution du cadre législatif qui structure nos missions d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement de personnes en difficultés sociales.

Ce projet se veut explicite quant à ses objectifs, aux moyens qu'il mobilise pour le mettre en actes. Il a l'ambition de transmettre du sens, rassembler les différents acteurs qui ont pour mission de le mettre en pratique, les intégrant en tant qu'acteurs réellement responsables et convoqués à l'être. Il ne constitue surtout pas un bloc figé, mais vivant, prévoyant son évaluation régulière, son interpellation. Tel qu'il est rédigé, il exprime sans ambages la nécessité d'une réponse institutionnelle engagée qui explore des espaces de possible, qui ne se défasse ni des paradoxes propres aux réalités d'un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, ni des zones de tensions, de conflits.

2.2 Les fondements de l'action institutionnelle

L'action définie et mise en œuvre au sein du C.H.R.S. repose sur un certain nombre de grands fondements que l'on retrouvera déclinés tout au long de ce document.

Il s'agit avant tout d'inscrire notre action dans un dispositif de prise en charge des personnes en difficultés sociales relevant de l'Aide Sociale d'Etat ; dispositif intégrant des sensibilités différentes, des singularités, mais dont le maillage couvre globalement l'ensemble des besoins recensés. Cela requiert une dimension d'articulation et de complémentarité, à laquelle souscrit pleinement l'Oustal et qui ouvre à tout un champ de concertations, de communications, de partenariats, de mutualisations des moyens, de participations actives aux différentes instances favorisant ce travail.

Notre mission, en tant que C.H.R.S., étant de conduire les personnes hébergées vers plus d'autonomie sociale, la place du résidant en tant que sujet, personne responsable, capable ou en capacité de l'être, s'inscrit bien comme la question centrale de l'objet de l'institution. La mise en œuvre et la dynamisation des instances de participation et de représentation des résidants constituent un axe de travail prioritaire.

Il importe pour cela que l'Oustal puisse apporter une réponse institutionnelle pertinente et adaptée au regard de la situation de l'ensemble des personnes accueillies, hébergées, accompagnées. L'institution, s'attache à rester fidèle à ses missions, au service des résidants, à ne pas s'autonomiser d'eux, ni à se protéger au-delà de ce qui vient directement mettre en jeu la continuité de son action. Elle se doit aussi d'afficher clairement ses règles, afin que les résidants puissent se repérer, se sentir sécurisés, mais aussi se positionner vis-à-vis d'elle.

L'action de l'Oustal est généraliste, centrée sur ses missions d'hébergement et d'insertion, dans un accueil qui se veut non ségrégatif. Pour cela, un travail de triangulations avec les services spécialisés est indispensable. Au-delà, de se donner les moyens d'accueillir mais aussi d'accompagner sur du plus long terme, un tel fonctionnement permet de ne pas réduire le résidant à sa problématique, qu'elle soit d'ordre de la toxicomanie, de l'alcoolisme, de troubles psychologiques, voire psychiatriques...Il est résidant avant tout.

Pour que les résidants puissent retrouver une place sociale, hors du dispositif spécifique de l'aide sociale Etat, il est indispensable de construire un travail de lien, d'articulation avec l'ensemble des différents partenaires de droit commun. L'Oustal s'engage résolument dans cette voie d'ouverture sur l'extérieur, cherchant à permettre au résidant de s'approprier, progressivement tout au long de son séjour, d'autres références, de s'inscrire dans une vie sociale hors de l'institution.

Pour répondre à ces principes, les mener à bien, il est nécessaire que soient mis en œuvre des moyens en termes d'équipe, structurée autour de la complémentarité des compétences de chacun de ses membres, du partage d'un référentiel commun, de l'accès à une dimension personnelle de responsabilité, d'espace d'initiative, de réflexions, d'ouverture sur l'extérieur.

L'ensemble de ces différents éléments est rendu possible grâce à une politique associative qui est inscrite dans un axe de recherche/action, favorisant une démarche d'initiative, de questionnement, d'ajustement permanent.

Ces fondements sont relayés au niveau de l'action institutionnelle par de grandes orientations, autour desquelles se structurent les pratiques au quotidien.

2.3 Les grandes orientations de l'action institutionnelle

L'Oustal, espace de possibles

L'Oustal est avant tout un lieu de vie où il est possible d'être accueilli sans projet, de s'y restaurer, de s'installer, de sortir d'une logique d'urgence, ne plus craindre le manque, leur permettre de souffler sans culpabilité.

Le CHRS est un lieu sécurisant au sein duquel il est possible d'engager des démarches dans des domaines aussi divers que la formation, l'insertion professionnelle, la santé, les loisirs, la rencontre d'un psychologue, le maillage de relations avec l'extérieur via l'intégration dans un microcosme social, le partage avec d'autres, le bénéfice d'un accompagnement réellement individualisé. Enfin, c'est un lieu d'expérimentation où l'on peut s'essayer, oser sans prendre le risque de tout perdre et d'être accompagné dans cette aventure, l'institution plaçant les individus en position de choix, sans jugement de valeur préétabli, sans aspect moralisateur. Elle ouvre à un espace de ce qui est possible. Elle en pose les limites.

Quand on sait la difficulté pour les personnes hébergées en C.H.R.S. de sortir de l'institution, de s'autoriser notamment des loisirs, de s'autoriser tout court, il est fondamental qu'ils sentent que le lieu les y autorise, que le possible est inscrit dans le fonctionnement au quotidien.

Susciter l'envie, le désir de s'engager

Il importe aussi pour l'institution de mettre en place les conditions qui permettent au résidant d'oser la démarche d'un « nouveau » projet de vie, de se dégager d'une position d'immobilisme.

Il n'est pas aisé pour une personne « en souffrance », prise dans un processus de désaffiliation, de se mobiliser pour se projeter dans un avenir, qui renvoie inévitablement à un passé douloureux. Il y a là un véritable travail d'accompagnement autour du désir, afin de placer le résidant en position de choix, de prendre des décisions et de les assumer.

Il importe pour cela que l'institution soit traversée de dynamiques institutionnelles qui préexistent à la venue d'un nouveau résidant. C'est à partir de ces dynamiques et grâce à elles que pourront se mettre à l'œuvre les dynamiques individuelles.

Accompagner le changement

Le principe de résilience : le déplacement des modes comportementaux ne se fait pas sans tensions entre l'envie et la crainte. Surtout ces tensions peuvent s'exprimer au travers d'attitudes dérangeantes qui peuvent venir heurter l'institution, ses salariés, les autres résidants. Sans pour autant mettre en danger l'intégrité physique des salariés, accompagner pour l'institution, c'est tolérer, accepter, gérer les manifestations de ces mouvements. Pour les salariés, il s'agit d'assumer des situations délicates,

de ne pas se défaire des difficiles relations où ils se retrouvent, au cœur de rapports transférentiels. L'expérience montre que pour certaines situations, il s'agit d'un passage quasi obligé pour dénouer tant soit peu des histoires douloureuses. Le recours possible à un psychologue, articulé à l'institution, s'avère alors indispensable. Il est bien question-là du positionnement face aux limites acceptables, pour à la fois ne pas nous défaire de notre mission d'aide aux personnes en grande difficulté en gérant l'expression de la crise, du mal être, comme corollaire de tout déplacement, tout en garantissant la stabilité d'un cadre sécurisant ; un cadre bien posé, définissant clairement les règles de vie sociale, qui permet, car il est explicitement affiché institutionnellement de faire jouer à plein la dimension singulière des accompagnements individualisés.

Permettre l'acquisition des ressources nécessaires à plus d'autonomie sociale : travailler sur l'autonomie des résidents, ne peut se concevoir sans un accompagnement autour de leurs capacités à utiliser les services de droit commun ; condition nécessaire qui peut leur assurer plus de ressources à la sortie du C.H.R.S. On ne peut, d'un côté affirmer travailler à l'insertion, ni parler d'accès à l'autonomie, sans que les processus ne soient déjà à l'œuvre au sein de l'institution. La participation et la responsabilisation des résidents sont ainsi convoquées de par leur statut de membre de cette communauté d'existence et de la place qu'ils occupent de fait dans cet espace.

Les instances de participation et de responsabilisation tels, le Conseil de Vie Sociale, les Assemblées Générales du communautaire qui regroupent l'ensemble des résidents et des salariés et au cours desquelles est co-produit le fonctionnement quotidien de l'hébergement communautaire, témoignent de la volonté de l'institution de privilégier la place du résident, et ce depuis sa création en 1996. Elle favorise le dynamisme de ces instances où la place du résident peut-être mise en application, en confrontation, où elle peut se construire dans le concret.

3 Le cadre réglementaire des C.H.R.S.

Les CHRS sont au cœur du soutien apporté aux sans-abri et de la lutte contre les exclusions. Ils représentent près de la moitié des places d'insertion au niveau de l'offre d'hébergement national.

Le cadre réglementaire des CHRS repose sur une législation qui n'a cessé d'évoluer :

- *La loi du 19 novembre 1974¹ désigne d'abord les CHRS comme Centres d'Hébergement et de Réadaptation Sociale*
- *La Loi n° 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales fixe les premiers principes d'organisation sociales et médico-sociales (autonomie de ces deux secteurs vis-à-vis du secteur sanitaire et le régime des autorisations). Cette première grande loi d'organisation du secteur a été grandement modifiée suite à la loi du 2 janvier 2002.*
- *La Loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions précise que « la lutte contre les exclusions est un impératif national fondé sur le respect de l'égalité de tous les êtres humains et une priorité de l'ensemble des politiques publiques de la nation ». Cette loi réaffirme le rôle prééminent des CHRS en tant qu'acteurs de l'insertion sociale des personnes défavorisées : ils sont renommés **Centres d'hébergement et de Réinsertion Sociale**. La loi redéfinit les missions des CHRS autour de l'accueil et l'orientation, l'hébergement, le soutien et l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active et la réinsertion professionnelle.*
- *La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale : cette loi renforce le droit des personnes accueillies, étend les missions de l'action sociale et définit des modalités de fonctionnement interne et la coordination des acteurs de l'action sociale et médico-sociale. La loi 2002-2 assure les principes généraux notamment par la mise en place d'outils d'intervention obligatoires et la mise en place d'une démarche d'évaluation.*
- *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, définit les moyens de l'opposabilité du droit des personnes. Le législateur impose pour la première fois une obligation de résultat en ce qui concerne l'accès au logement des personnes reconnues prioritaires par la loi : c'est le cas pour les publics des CHRS qui peuvent faire reconnaître le caractère prioritaire de leur demande de logement dès lors que leur durée de séjour est au moins égale à 6 mois.*
- *La Loi n° 2017-1837 du 30 décembre 2017 de finances pour 2018 rendant obligatoire le remplissage de l'étude nationale des coûts avec pour objectif la fixation de tarifs plafonds.*

¹ Loi n°74-955 du 19 novembre 1974 étendant l'aide sociale à de nouvelles catégories de bénéficiaires et modifiant diverses dispositions du code de la famille et de l'aide sociale

- *La Circulaire du 8 avril 2010 relative au service intégré de l'accueil et de l'orientation* qui est à l'origine de la création des SIAO.
- *La Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové* qui consolide les grands principes du SIAO et son pilotage par les services de l'Etat. Pour le département de l'Hérault, le choix de son organisation s'est porté sur un regroupement d'associations auquel participe l'association GESTARE et œuvrant dans les secteurs de la veille sociale, de l'hébergement d'urgence et d'insertion et du logement adapté.

L'évolution des textes nous permet de constater, d'une part un effort d'organisation de l'accès à l'hébergement et d'autre part de réelles avancées pour l'accès au logement qui n'était jusqu'alors que cité comme un droit fondamental mais sans réel moyen d'opposer ce droit ; ce n'est plus le cas depuis la loi DALO. Cette priorité donnée au logement est un réel progrès. Nous constatons également des moyens mis en œuvre dans la politique du logement d'abord à laquelle nous souscrivons pleinement. Parallèlement, les CHRS voient leurs dotations diminuées dans le cadre d'un plan d'économie d'une durée de cinq ans. Nous regrettons alors que cette orientation vers le logement d'abord se réalise au détriment des situations des plus fragiles et nous pensons notamment aux publics grandement marginalisés pour qui l'accès au logement ne peut se concevoir sans le préalable d'un accompagnement de proximité, tel que le propose un CHRS collectif.

Les personnes que nous accueillons et accompagnons sur le CHRS ont pour caractéristiques communes d'être inscrites dans un processus de désaffiliation tel que les effets ne permettent pas toujours un accès immédiat au logement. Les problématiques rencontrées sont différentes (grande marginalisation, addiction, troubles d'ordre psychiatrique...) mais nécessitent pour la majorité un travail de restauration du lien social. Notre accompagnement leur permet de retrouver des « habitudes de vie » compatibles avec une vie en logement. Pour la grande majorité de ces personnes, l'accès à un CHRS collectif à taille humaine constitue alors un cadre propice à la restauration d'un lien social.

Le plan d'économie annoncé remet en cause cet accueil qui se doit inconditionnel et a pour conséquence la fragilisation de ces structures collectives et même la diminution de places dans cette configuration, sachant déjà que certaines associations du territoire ont décidé d'abandonner cette forme d'accueil collectif au profit d'une configuration uniquement en logement diffus.

Cette situation nous conforte alors dans notre volonté de maintenir le CHRS dans sa configuration collective pour continuer de pouvoir répondre aux personnes les plus fragiles. Nous sommes soutenus en ce sens par nos autorités de tarification, notamment au travers de leur accord dans le projet de réhabilitation de la structure collective.

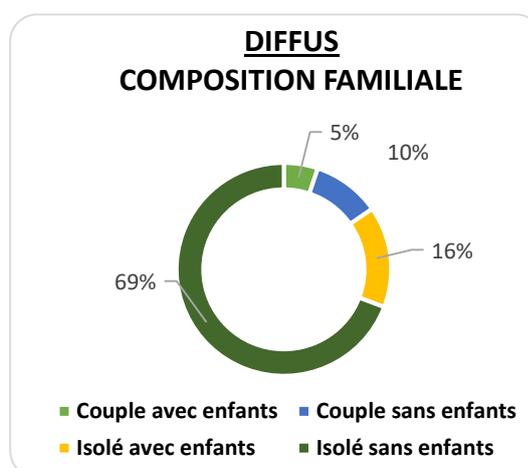
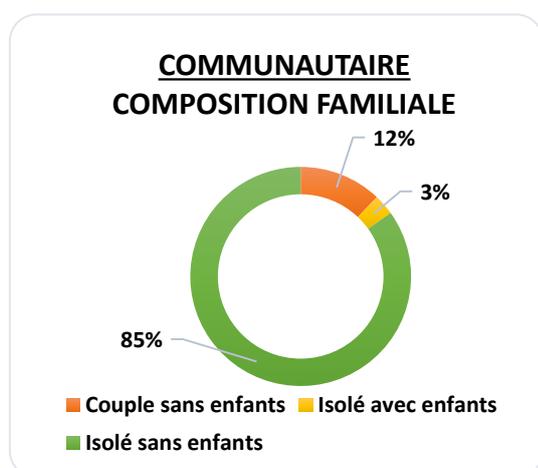
4 Le public du CHRS L'OUSTAL

Le CHRS accueille des hommes, des femmes, des couples avec ou sans enfants rencontrant un cumul de difficultés, en référence à l'article L345-1 du code de l'action sociale et des familles : « Bénéficiaire, sur leur demande, de l'aide sociale pour être accueillies dans des centres d'hébergement et de réinsertion sociale publics ou privés les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale... ».

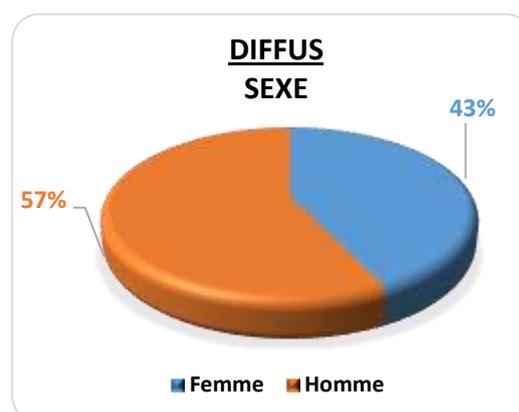
Les publics accueillis en 2018 (extrait du rapport d'activité 2018)



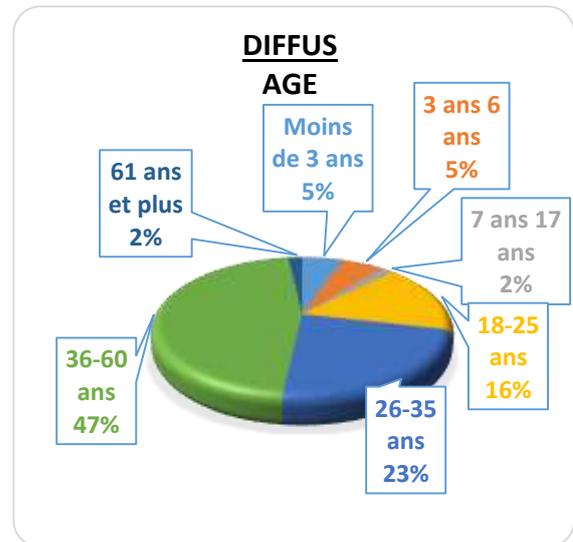
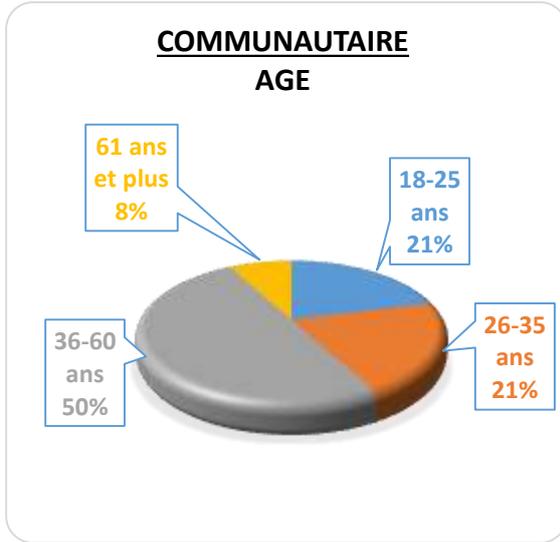
→ Les compositions familiales



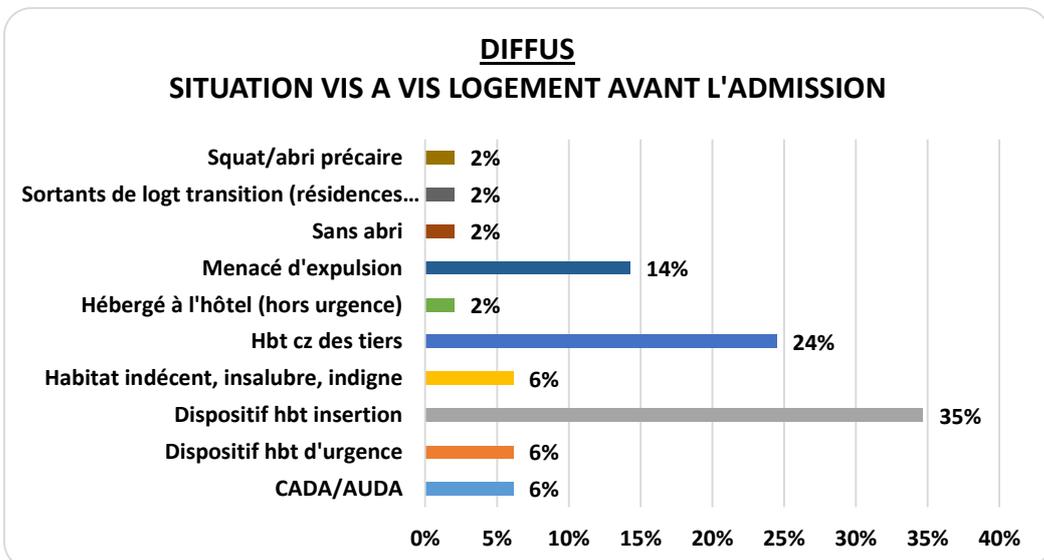
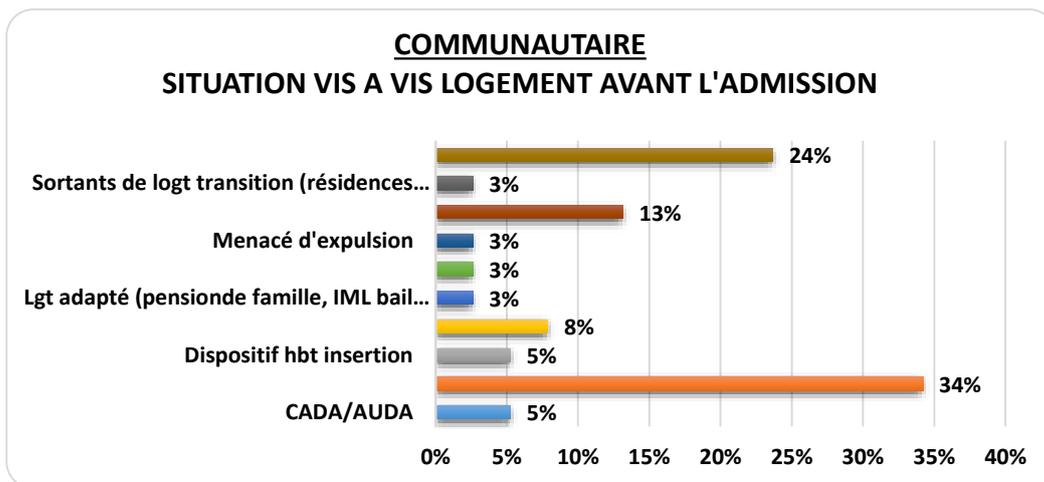
→ Proportion Hommes - Femmes



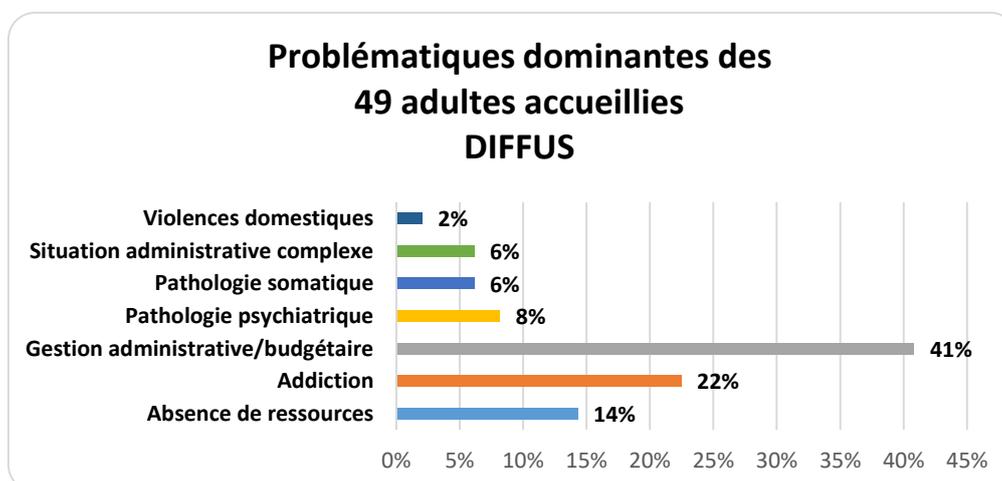
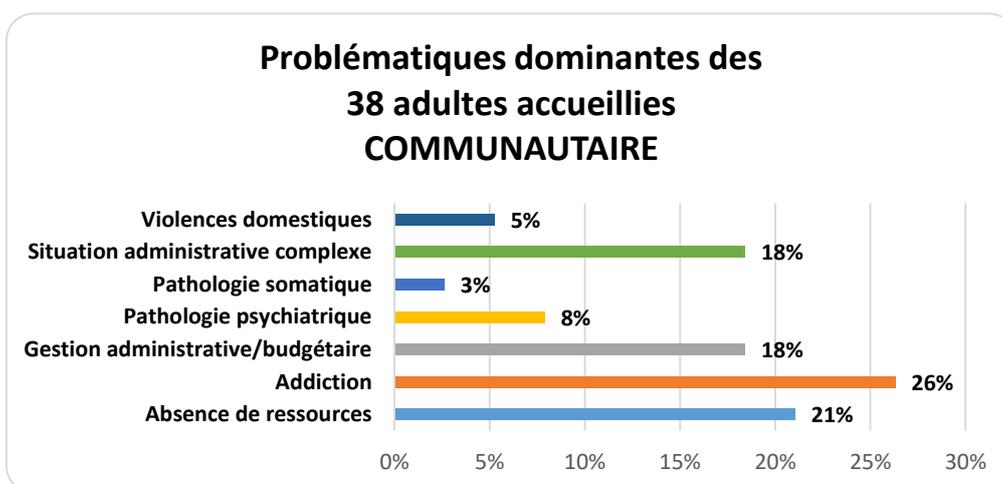
➔ Age des personnes accueillies



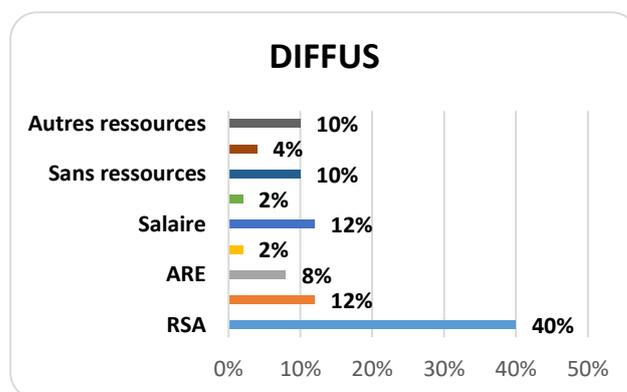
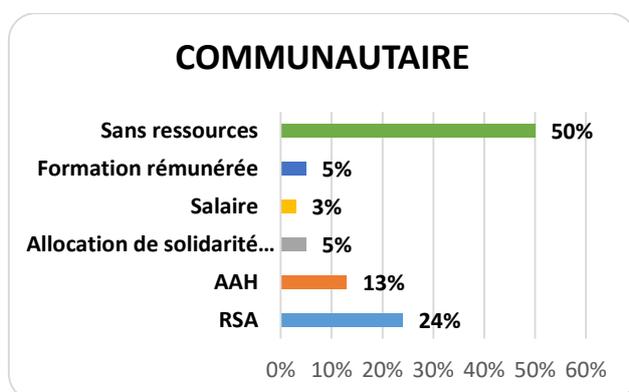
➔ Situation vis-à-vis du logement



➔ Les problématiques dominantes



➔ Les ressources



5 Une équipe au service d'un projet

Pour mener à bien les missions décrites précédemment, il est nécessaire que soient mis en œuvre des moyens humains en termes d'équipe, constituée autour de la complémentarité des compétences de chacun de ses membres, du partage d'un référentiel commun, de l'accès à une dimension personnelle de responsabilité, d'espace d'initiatives, d'ouverture sur l'extérieur.

L'équipe est bien cet agrégat de salariés, responsabilisés, reconnus dans leurs différentes qualifications, capables individuellement et collectivement de donner vie au projet institutionnel, d'en développer toute la dimension tant humaine que technique.

Au niveau du communautaire, elle est composée, volontairement, de salariés issus des qualifications du travail social et de salariés disposant d'autres qualifications et compétences.

Les accompagnateurs de jour ont une mission commune, celle de prendre en charge, à tour de rôle, l'accompagnement communautaire du fonctionnement quotidien de la maison.

Se rajoute pour chacun la responsabilité d'une coordination de fonction articulée autour de 3 principes :

- définir un fonctionnement dans le domaine de responsabilité défini,
- intégrer la participation effective d'un ou de plusieurs résidents sous la forme d'une coresponsabilité,
- articuler cette responsabilité avec les autres membres de l'équipe.

Par ailleurs, le suivi des dynamiques individuelles de chacun des résidents est une fonction qui revient de fait aux accompagnateurs travailleurs sociaux. Ces accompagnements doivent incorporer l'idée des tiers, qu'ils soient internes à l'association ou partenaires extérieurs, afin de ne pas enfermer la relation accompagnateur-accompagné au niveau du seul rapport duel.

Le travailleur social qui occupe la fonction de référent des accompagnements individualisés entretient avec le résident une relation privilégiée. Il le rencontre régulièrement dans le cadre d'entretiens formels. Il est engagé plus que les autres dans ce qu'il adviendra du résident. Il défend des choix d'accompagnement.

Régulièrement aussi, il se défait de cette position de pouvoir pour accueillir les avis des autres membres de l'équipe. Il est responsable.

Une démarche de réflexion :

Il n'est pas concevable de s'engager dans une pratique comme celle de l'Oustal, sans que conjointement ne soit mené un travail de recherche, de réflexion, d'élaboration sur le sens de notre action.

A quoi participons-nous, que produisons-nous ? Pourquoi faisons-nous telle chose plutôt que telle autre ? Quels sont les fondements de nos choix ? Quelles en sont les conséquences, pas seulement au niveau de tel ou tel résidant, mais de manière plus générale ? Ces questions ne peuvent être éludées. Il est de notre devoir de nous les poser, d'y donner des éléments de réponses.

Il y va de l'équilibre de chacun de mettre en œuvre un travail d'accompagnement comportant un certain nombre de risques, d'incertitudes, sans être au clair au minima et avoir réfléchi sur les raisons qui sous-tendent et légitiment nos actes.

Cela permet également la confrontation à la question de la réussite ou de l'échec, et de le faire sans y perdre son dynamisme.

La double dimension institutionnelle :

L'institution conjugue deux dimensions fondamentales, d'apparence antagonistes mais qui se révèlent complémentaires dans le cadre de l'Oustal.

On trouve en premier lieu ce qui est établi, posé, qui fait repère. Il s'agit du cadre institutionnel nécessaire auquel chacun peut et doit faire référence. Il symbolise la stabilité, la sécurité indispensable à tous, résidents et salariés. Il se veut solide, au-delà des individus, conférant au général. Il est constitué d'écrits qui s'imposent communément.

Il constitue la base à partir de laquelle se développe la deuxième dimension ; celle de la recherche, de l'innovation, de l'expérimentation.

Assurée de ses fondements, l'institution peut dès lors être ce lieu où l'on peut se risquer à essayer, à tenter des idées, des organisations nouvelles, à oser sortir des schémas classiques pour entrer dans le champ de l'accompagnement par le biais de la créativité.

L'équipe :

Equipe socio-éducative du C.H.R.S. L'OUSTAL (sur site)

- **Intervenants de jour (7 accompagnateurs) :**
 - 1 Coordinateur Educateur Spécialisé
 - 2 Educatrices Spécialisées
 - 1 Conseillère en Economie Sociale et Familiale
 - 1 Monitrice éducatrice
 - 1 Assistant Social
 - 1 Animatrice sociale
- **Intervenants de nuit :**
 - 3 veilleurs de nuit (2.85 ETP)
- **1 accompagnateur Technique (0.55 ETP)**
- **Les stagiaires**

Au total et en intégrant la Direction et les fonctions administratives, l'équipe du CHRS représente 13.16ETP. L'équipe socio-éducative se définit comme une pluralité de professionnels issus des différents métiers du travail social. L'organisation de l'équipe était jusqu'alors pensée sur la base des deux configurations d'hébergement proposées : diffus et collectif. L'équipe était constituée de deux entités, avec une exclusivité d'accompagnement soit des résidents hébergés en logement, soit des résidents hébergés sur le site collectif. C'est entre 2017 et 2018 que nous avons procédé à un regroupement de l'ensemble des membres de l'équipe sur la structure collective et une répartition homogène des accompagnements.

5.1 Le Coordinateur

Dans l'équipe, un éducateur spécialisé assure une fonction de coordinateur. Il est en charge de centraliser et de remonter les informations importantes à la direction. Il anime les réunions d'équipe, coordonne l'organisation des admissions et des sorties. Il veille à une répartition équitable des suivis entre les accompagnateurs. Il est l'interlocuteur privilégié du SIAO.

Il assure un suivi du planning des personnels et contrôle le respect des procédures à l'œuvre touchant à la sécurité.

5.2 L'accompagnateur technique

Un accompagnateur technique intervient sur les appartements du CHRS diffus et sur le CHRS collectif pour effectuer des travaux de maintenance et de rénovation.

Son intervention est pensée pour intégrer une composante pédagogique et éducative à destination des résidents : il peut organiser des ateliers de rénovation. Les résidents participants peuvent reprendre ainsi une activité en douceur et apprendre à entretenir leur logement.

Il informe, sensibilise et responsabilise les résidents sur différents points : la bonne utilisation des équipements du logement, une gestion économique des fluides, la sécurité (par exemple le fonctionnement des détecteurs de fumée), etc...

5.3 Les stagiaires

Le CHRS est un site qualifiant, il constitue un lieu d'apprentissage des pratiques professionnelles et de transmission des valeurs de l'association. Les stagiaires font pleinement partie de l'équipe éducative.

Nous recevons des apprenants issus de différents organismes de formation :

- IRTS : formations TISF, ES, CESF, AS
- IFOCAS : formations CAFERUIS, CAFDES
- Universités : étudiants en Master 1 / 2
- CMEA : formations des moniteurs-éducateurs
- INFORIM, etc...

L'accueil de stagiaires participe à l'ouverture du CHRS sur l'extérieur. Notre organisation nous permet d'accueillir au maximum 2 stagiaires, soit pour des stages de découverte (2 à 3 mois), soit pour des stages longs (4 mois à 1 an).

Les demandes de stages sont traitées par le responsable de la fonction « Accueil des stagiaires ». Ce dernier est l'interlocuteur privilégié des centres de formation. Il a pour mission de centraliser les demandes des stagiaires, d'assurer un primo-accueil avant la signature de la convention de stage. Il est garant de la bonne répartition des stagiaires au niveau du CHRS et des structures de l'association. Le coordinateur veille au bon déroulement des stages et fait le lien avec les centres de formation. Il joue le rôle d'intermédiaire entre le stagiaire et l'institution, entre le stagiaire et le centre de formation. Le coordinateur des stagiaires remet les documents suivants au stagiaire : le livret d'accueil de l'apprenant, le règlement intérieur, la charte informatique, le projet d'établissement et le dernier rapport d'activité.

La décision d'accord ou de refus de stage est prise par la direction après avis du responsable de la fonction d'accueil des stagiaires.

Lors de l'accueil d'un stagiaire, un professionnel de l'équipe éducative est désigné comme référent, il s'agit du tuteur de stage.

Le tuteur référent :

- Est l'interlocuteur privilégié du stagiaire.
- Assure l'accompagnement pédagogique et éducatif du stagiaire tout au long du stage.
- Soutient le stagiaire dans l'élaboration de son projet de stage et de ses écrits de formation.
- Veille à ce que le stagiaire puisse bénéficier du cadre nécessaire pour atteindre les objectifs pédagogiques de la convention de stage, pour mettre en œuvre son projet de stage, découvrir et expérimenter les fonctions liées à sa future profession.
- Est garant de l'évaluation de fin de stage en coordination avec l'équipe éducative et la direction.
- Organise le planning du stagiaire.

6 L'organisation du travail de l'équipe

Par équipe, nous entendons l'ensemble de l'effectif du personnel du CHRS comprenant aussi bien les fonctions supports et les fonctions « cœur de métier » en charge de l'accompagnement et les stagiaires. La proximité entre ces différentes fonctions est favorisée, permettant ainsi le croisement des regards et des orientations de travail qui se réajustent au fil des interactions.

6.1 La circulation des informations

La réunion d'équipe du CHRS

Elle est hebdomadaire et prévue le mardi de 8H45 à 12H15. Elle réunit l'équipe d'accompagnateurs, les stagiaires, un membre de la Direction et un veilleur de nuit. Ce dernier participe à la réunion jusqu'à 9H pour présenter les événements de la nuit et du week-end. La réunion est animée par le Coordinateur. Un compte rendu est systématiquement rédigé et accessible sur le serveur informatique.

Le Plan de la réunion

8H45 : la vie quotidienne

- Point semaine surveillant de nuit (15mn)
- Point week-end (15mn)
- Les dysfonctionnements repérés dans la semaine (15mn)
- Petites logistiques quotidiennes (15mn)

10H00 : point institutionnel

- Planning
- Priorités de la semaine
- Les relais
- Les absences et congés
- Admissions / sorties
- Demandes SIAO
- Orientations
- Point sur le taux d'occupation, vacance des unités d'hébergement, travaux, emménagement, déménagement...
- Informations de la Direction

10H30 : les situations

- Récapitulatifs sur les droits de chaque résidant (support : tableur de suivi des droits)
- Points sur les participation financière (Tableur de suivi de la gestion des participations)
- Les situations individuelles :
 - Les situations urgentes
 - Chaque semaine, un référent présente l'ensemble des situations dont il a la charge de l'accompagnement.

La réunion de mutualisation

Elle est mensuelle et réunit l'ensemble des personnels de l'association. Cette réunion a pour objet l'échange d'informations relatives à la vie de l'association et la transmission d'actualités règlementaires et législatives relatives aux droits des personnes accompagnées par les personnes ressources.

Les cahiers de liaisons

- **Le cahier de jour** : il permet aux accompagnateurs de rédiger un bilan de la journée, de noter les éléments marquants et d'effectuer des transmissions d'informations à des destinataires précis.
- **Le cahier de nuit** : il est utilisé par les veilleurs de nuits qui transcrivent également les évènements de la nuit.

L'utilisation d'un cloud (nuage informatique) et de mails professionnels

Ce serveur nous permet de centraliser l'ensemble des outils utilisés, le partage des plannings des personnels et de véhicule ainsi que les différents comptes rendus de réunions. Nous poursuivons le projet de mise en service d'un logiciel « dossier usager » répondant aux nouvelles normes RGPD, et ce afin de garantir la confidentialité et la sécurité des données.

Chaque professionnel dispose d'une adresse mail professionnel sous la forme : prenom.nom@gestare.fr lui permettant d'échanger des informer avec les partenaires et les autres membres du personnel.

L'analyse de la pratique professionnelle

Elle est mensuelle et réunit aussi bien l'équipe de travailleurs sociaux du CHRS que ceux des autres services de l'association et des stagiaires. Elle est animée par un psychologue, prestataire extérieur, spécialisé dans la question de l'accompagnement et des phénomènes de violence (une formation spécifique sur ce sujet a été organisée en 2017 et 2018). Cette instance a pour objectif de permettre aux professionnels d'analyser leurs pratiques et d'ajuster leurs modes d'intervention.

6.2 Les Fonctions ressources

Chaque professionnel de l'équipe éducative est investi d'une responsabilité dans le cadre de fonctions ressources qui concernent des champs d'activité transversaux au niveau de l'association et font l'objet d'échanges, notamment lors des temps de mutualisation qui rassemblent l'ensemble du personnel auxquels peuvent s'adjoindre les élus du Conseil de la Vie Sociale selon les thématiques et sujets abordés.

Les personnes ressources sont responsables de :

- Rassembler les informations relatives à son champ de responsabilité, de les synthétiser et de les restituer aux salariés et résidents des différents services, les intégrant notamment dans la documentation de la salle d'informations commune aux résidents et salariés,
- D'intégrer, si possible, la participation effective d'un ou de plusieurs résidents sous la forme de coresponsabilité,
- Représenter l'association à l'extérieur en assistant à des réunions, conférences thématiques, en développant le travail en partenariat et en réseau.

Fonctions ressources transversales - périmètre associatif	
Fonctions accompagnement	Fonctions support
Temps libre/ Activités culturelles et de loisirs	Informatique
Insertion-formation professionnelle	
Logement	Accueil des stagiaires
Santé	
Parentalité	Intendance et alimentation
Droits des étrangers	

7 L'hébergement

Le CHRS L'Oustal propose deux formes d'hébergement comprenant une structure collective de 21 places située au centre-ville de Montpellier et un parc de logements diffus de 36 places également sur le territoire de la Métropole. La capacité du CHRS a été augmentée le 1^{er} janvier 2017 via la délivrance d'un agrément pour 12 places supplémentaires en logement diffus.

La répartition des places devrait se voir modifiée à l'issue de notre projet de réhabilitation de la partie collective, permettant ainsi de déployer 3 places issues du parc diffus vers la structure collective, soit 33 places en logements diffus et 24 sur le site collectif.

7.1 L'hébergement regroupé

Cette partie du CHRS est destinée à des hommes, des femmes, des couples sans enfants et des parents isolés avec un enfant adulte. Cette configuration nous permet d'exercer un accueil souple et notamment à destination des publics les plus en difficulté pour pouvoir se maintenir ultérieurement de façon autonome dans une configuration logement.

Situé aux 14 et 16 rue Alfred Bruyas au centre-ville de Montpellier (proche place de la Comédie), ce bâti est constitué de deux hôtels particuliers attenants pour une surface utile totale de 500m². Une cour de 100m² est à disposition des résidants et de l'équipe.

A ce jour, l'espace est composé :

- De lieux collectifs : un hall d'accueil, un salon, une salle à manger, une cuisine équipée, une buanderie.
- De 17 chambres mises à disposition pour 21 places (13 chambres individuelles et 4 destinées à l'accueil de couples ou dans le cadre de cohabitation, notamment dans les situations d'urgence). Dans ce dernier cas, l'accès à une chambre individuelle ou à une chambre double se détermine au regard de la situation des résidants mais aussi en fonction de l'équilibre du collectif. Il est essentiel de pouvoir tenir compte de la « situation de crise » dans laquelle se trouve un nouveau résidant et ainsi de ne pas le placer dans une situation impossible à tenir, de même que l'on ne peut, dans la mesure du possible, imposer à un personne, résidante depuis un certain temps la cohabitation avec quelqu'un qui se trouve dans une phase particulièrement difficile. A ce sujet, il ne peut y avoir de position dogmatique, mais nous devons essayer de trouver sinon la meilleure des solutions à tout le moins la plus cohérente.
- D'espaces de bureau à disposition des personnels et des intervenants extérieurs.
- Une infirmerie
- De sanitaires à chaque niveau du bâtiment.

- D'une cuisine collective. Notre projet intègre une participation des résidants qui ne se limite pas au versement d'une participation aux frais d'hébergement. Notre projet prévoit que chacun participe à la vie quotidienne de la « maison », notamment au travers de la confection quotidienne des repas.
- D'espaces supplémentaires servant d'atelier, de buanderie et de lieux de stockage.

Le 18 juin 2019, nous avons racheté ces locaux à ACM Habitat dans la perspective d'une réhabilitation complète qui nous permettra courant 2020 de proposer une offre d'hébergement de meilleure qualité, notamment en dotant chaque chambre d'une salle d'eau complète, en reprenant l'ensemble des menuiseries, une partie de l'isolation et en réaménageant les espaces de manière à pouvoir augmenter la capacité d'accueil de 2 places redéployées du parc de logements diffus. Ce projet prévoit donc 21 chambres (18 chambres individuelles et 3 chambres couples pour un total de 24 résidants) toutes équipées de sanitaires, un grand bureau modulable en salle de réunion, un deuxième bureau et des WC pour le personnel.

Ce projet de réaménagement du site collectif et l'augmentation de sa capacité d'accueil prend tout son sens dans un contexte de fermeture d'autres structures collectives au profit d'un accueil qui est de plus en plus exclusivement proposé en logements diffus et qui à terme entrainera un seuil d'exigence plus important et une sélection « par le haut » des publics accueillis ; ce qui ne correspond pas au projet de l'association GESTARE qui défend l'accueil des publics les plus vulnérables, c'est-à-dire ceux relevant d'un accompagnement de proximité. Pour ces publics grandement marginalisés, il est question de permettre l'accès à un espace de réconciliation et de restauration du lien social au travers d'un quotidien partagé en lien avec les autres résidants et l'équipe, dans un collectif.

7.2 L'hébergement diffus

Le CHRS diffus est constitué de 36 places à ce jour, il sera de 33 places suite au redéploiement de 3 places sur l'hébergement regroupé en 2021 à la suite de la réhabilitation de la structure collective.

Cette configuration d'hébergement diffus se veut complémentaire de l'hébergement regroupé, nous permettant d'accueillir des personnes plus autonomes et des compositions familiales intégrant des enfants. Dans un souci de non-discrimination, l'accès à ce type d'hébergement est également accessible aux ménages sans ressource.

L'hébergement en diffus nous permet également d'accompagner les personnes au plus près de la réalité d'une vie en logement, intégrant notamment les questions relatives à l'habité : assurance habitation, relation voisinage, règlement de copropriété, gestion de la consommation d'énergie et d'eau... Par habité, nous entendons également la possibilité pour le résidant de prendre possession et d'investir affectivement son lieu de vie et son environnement, même s'il n'est que temporaire.

L'ensemble des logements est situé sur le territoire de la Métropole. La typologie des logements proposés varie selon les compositions familiales des ménages orientés par le SIAO. Ce parc de logements est alors en mouvement permanent et nécessite que nous l'adaptions en permanence. Il s'agit de logements équipés du nécessaire allant du studio au T4.

Typologie du parc de logements en 2019 :

Typologie des logements		
T1	23	82%
T2	3	11%
T3	2	7%
Total	28	100%

L'association gère en 2019 sur le CHRS diffus : 28 logements constitués en grande majorité de studios (82% de l'effectif total), adaptés aux caractéristiques des candidatures orientées.

L'association n'est pas propriétaire des logements mais elle en est le locataire principal. Notre parc de logements s'est développé grâce à un partenariat tissé au fil des années avec des bailleurs sociaux, des agences immobilières et des propriétaires.

La Sous – Location

L'hébergement s'apparente à une sous-location pour le CHRS Diffus notamment pour les résidents pouvant prétendre à l'allocation logement. Ce mode d'hébergement est un choix de l'association : à visée éducative, il met en situation réelle les résidents afin de les responsabiliser et de favoriser l'accès au logement autonome par l'apprentissage ou le réapprentissage des droits et devoirs du locataire. Le résident souscrit lui-même lorsqu'il a des ressources, avec l'aide d'un accompagnateur un contrat énergie et une assurance habitation. Il (ré)apprend ainsi de façon pratique et réelle la gestion d'un budget liée à une situation locative. Le résident est accompagné dans la mise en œuvre de toutes ces dimensions par les travailleurs sociaux.

Le recours au bail-glissant quand c'est possible

Lorsque c'est possible, nous contractualisons avec le bailleur et le résident une convention bail-glissant.

En effet, notre expérience nous permet de vérifier la difficulté pour la plupart des résidents du CHRS diffus de quitter le logement mis à disposition et qu'ils ont investi durant plusieurs mois pour s'installer dans un nouvel environnement. L'emménagement dans un autre logement et un autre territoire peut représenter, en fonction des problématiques de chacun, une rupture supplémentaire qui peut fragiliser à nouveau le parcours de la personne.

Aussi, notre objectif est de développer autant que possible le principe du bail glissant sur le CHRS diffus pour garantir une transition plus sereine et une insertion résidentielle pérenne grâce à la connaissance par le résidant de l'environnement, des équipements publics et des services de droit commun qui le composent.

- Fonctionnement du bail glissant :

Lorsqu'un bailleur privé ou public accepte une convention bail-glissant, l'association reste locataire principal du logement et le résidant sous-locataire durant une période prédéfinie avec le bailleur, il s'agit en général d'un délai d'un an. A l'issue de la période définie, le glissement a lieu : le ménage sous-locataire devient le locataire principal du logement si sa situation répond aux conditions suivantes :

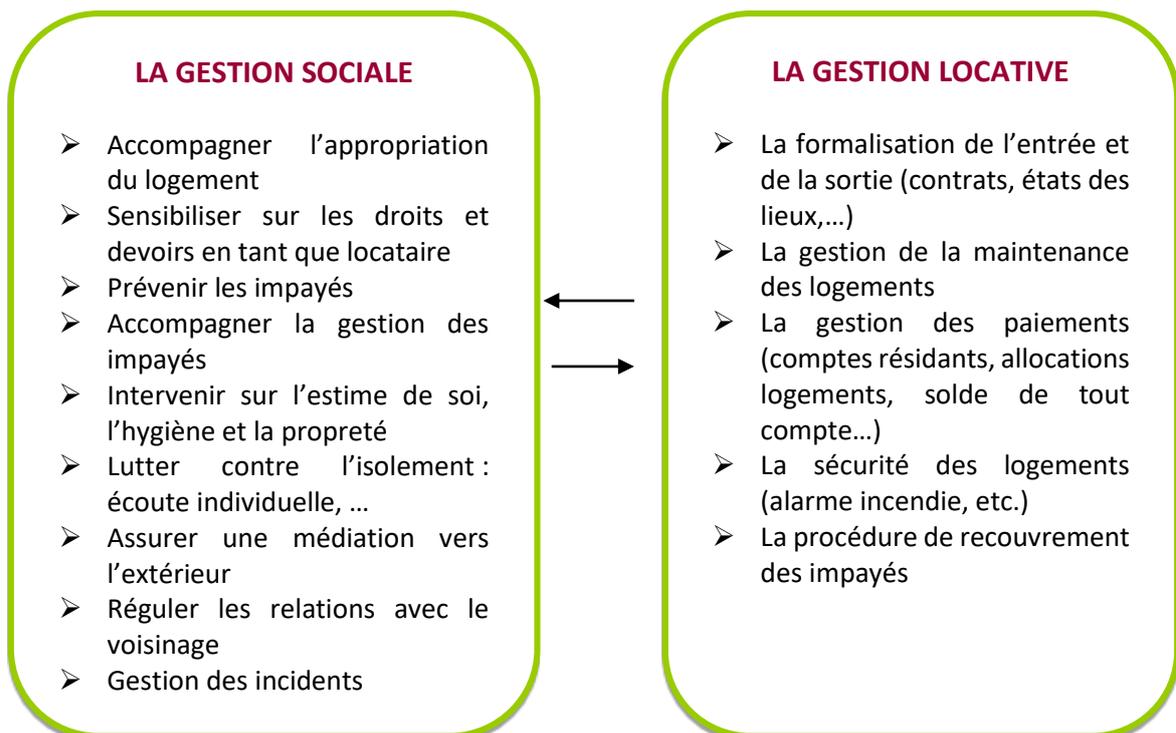
- Le paiement régulier des loyers
- L'occupation du logement sans troubles

Bien entendu, en cas de difficultés du ménage hébergé, le délai peut être prolongé.

Les avantages du bail glissant pour le résidant sont de :

- Eviter une rupture résidentielle supplémentaire
- Faciliter l'intégration dans le quartier et le lien avec l'ensemble des services de droit commun
- Favoriser un lien de confiance entre bailleur et futur locataire

7.3 La gestion locative sociale



La double mission d'héberger et d'accompagner dans et vers le logement entraîne la mise en œuvre incontournable d'une véritable gestion locative sociale, au plus près de la réalité que vont rencontrer les résidants à l'issue de leur prise en charge en CHRS. Cette gestion locative sociale s'organise autour de deux pôles : une « gestion locative » (administrative et budgétaire) et une gestion sociale :

La gestion locative sociale est assurée par les travailleurs sociaux en lien avec l'aide comptable et l'accompagnateur technique.

Les outils informatiques de la gestion locative :

- Le logiciel EBP :

Depuis 2016, l'association s'est dotée d'un véritable outil de gestion locative : le logiciel EBP. Ce logiciel est maîtrisé et utilisé par l'aide comptable. Il permet d'adresser aux résidants des avis de paiements mensuels comme dans la vie ordinaire. Il permet également d'éditer des historiques de comptes locatifs. Cet outil couplé à un accompagnement rigoureux des résidants sur la gestion du budget permet de réduire significativement les impayés. Un état des lieux des paiements des loyers est abordé systématiquement en réunion d'équipe.

- Les tableurs de suivis des paiements des participations à l'hébergement :

Des tableurs Excel ont été créés en 2016, gérés par l'aide comptable, ces tableurs informatiques permettent de réduire les risques d'erreurs et d'effectuer un suivi rigoureux des paiements. Cette dimension est importante car elle a permis aux travailleurs sociaux de récupérer du temps au profit de l'accompagnement des résidants.

Les résidants ont la possibilité d'effectuer les paiements par virement, en espèces ou par chèques. Les paiements en espèces ou par chèques sont collectés par les travailleurs sociaux.

8 L'admission

La procédure d'admission fait suite à une orientation du SIAO. La candidature est transmise via le logiciel extranet SI-SIAO renseignée par le travailleur social orienteur. Cette candidature est validée à l'occasion d'une des commissions hebdomadaires du SIAO (à laquelle nous participons à raison d'une fois par mois).

Un premier entretien est organisé avec le candidat avec pour objectif de présenter l'association et l'établissement ainsi que son fonctionnement et les éléments de participation attendus de la part du résidant. Ce premier entretien permet également de reprendre avec la personne les éléments de sa situation sociale et prioritairement un état des lieux des droits ouverts ou à ouvrir.

A l'issue de cet entretien et selon la situation de la personne le jour même, l'admission peut être immédiate ou quelque peu différée si le futur résidant souhaite un délai de réflexion. Dans ces situations, nous proposons à la personne de venir partager un repas sur le collectif.

Les admissions se réalisent de manière générale dans l'ordre chronologique des demandes. Toutefois, cet ordre peut être modifié en fonction d'une situation d'urgence ou de vulnérabilité particulière.

Lors de l'arrivée dans les lieux :

- Un état des lieux de la chambre ou du logement est réalisé et co-signé par l'accompagnateur et le résidant.
- Le livret d'accueil est remis au résidant
- La charte des droits et libertés des personnes accueillies (annexe 3) est remise au résidant.
- Le contrat de séjour est signé.
- Les règles de vie ont été lues et expliquées au résidant. Une attestation de réception et d'acceptation des règles de vie est signée par le résidant.
- Le résidant et l'accompagnateur déterminent un temps d'élaboration du projet personnalisé à venir.
- L'aménagement de la chambre peut être accompagné par le travailleur social au regard du besoin d'accompagnement évalué.

Un dossier individuel est constitué, il rassemble les éléments recueillis de la situation. A ce jour, ce dossier est matérialisé et stocké dans un lieu sécurisé et en accès limité. Dans le cadre de la mise en œuvre de la réglementation générale sur la protection des données, il est prévu que ces informations soient traitées de manière informatiques et sécurisées via l'utilisation d'un serveur.

L'accompagnateur définit un délai avec le résidant pour élaborer conjointement la convention d'accompagnement ou projet personnalisé qui ne pourra se construire qu'après un délai nécessaire pour que les deux parties puissent se rencontrer et se connaître. Ce délai est déterminé par l'accompagnateur et le résidant. Il est indispensable pour le résidant de pouvoir préalablement « se poser » et prendre ses marques. Au cours de cette période, nous n'exigeons pas de lui une participation active à la vie de la maison ; ceci fera l'objet de l'élaboration de la convention d'accompagnement qui sera co-élaborée avec l'accompagnateur.

9 L'accompagnement

Le travail d'accompagnement constitue le fondement de l'action mise en place à l'Oustal.

Il s'appuie sur :

- Des entretiens individuels dans les locaux
- Des visites au domicile,
- Des accompagnements extérieurs
- Le partage de la vie quotidienne et le « faire avec »
- L'organisation et l'animation d'activités culturelles et de loisirs
- La concertation et la collaboration avec les partenaires

Notre mission est bien l'accès aux droits, la prise d'autonomie au travers de la restauration des liens sociaux et du bien-être des personnes accompagnées. Il intègre et articule la double dimension indissociable, de l'accompagnement collectif et de l'accompagnement individuel. L'accompagnement signifie bien, vivre avec, faire avec, partager des moments, confectionner les repas, manger ensemble, entretenir les espaces communs ensemble, parler, discuter, être à l'écoute, à la fois observateur et intervenant. Et on retrouve là dans ces échanges, ces partages, toute l'importance de l'accompagnement individualisé, structuré autour du contrat personnalisé. Il s'agit bien là pour le CHRS de s'adapter à la singularité des personnes et au degré d'autonomie de chacun qui peut varier en fonction des problématiques rencontrées.

Les accompagnateurs sont référents d'un certain nombre de résidents qu'ils soient en logements diffus ou sur l'hébergement collectif. Etre référent, c'est être à même de centraliser les différentes informations, éléments, observations, événements vécus par le résident durant son séjour à l'Oustal. Le référent doit être capable de pouvoir synthétiser la situation globale du résident pour la retranscrire à l'équipe, ou à tout autre service en cas de nécessité. Il doit pouvoir, lors des réunions, interpeller l'équipe sur le vécu du résident dont il est le référent, être le moteur de la réflexion concernant la singularité de l'accompagnement. Il est celui avec lequel le résident travaille son projet personnalisé, fixe les objectifs, les moyens, les démarches, les étapes nécessaires, pour y parvenir. Pour le résident, il est le garant de la continuité de la mise en œuvre de son projet, et surtout celui « unique » qui est le dépositaire de son histoire, de sa situation. Elles ne sont pas dispersées. Cela constitue un élément essentiel qui contribue à sécuriser le résident. La relation « particulière » qui s'instaure entre référent et résident n'est pas exclusive pour autant de la vie de la maison en général (hébergement collectif) et de démarches effectuées par un accompagnateur autre que le référent. L'ensemble requière, des accompagnateurs et des autres membres de l'équipe, un travail de coordination particulièrement rigoureux.

Le référent social est également référent unique d'insertion pour les personnes bénéficiaires du RSA : il élabore avec le résidant les contrats d'engagement réciproque et inscrit le résidant dans un projet d'insertion socio-professionnelle. La qualité de référent unique donne accès à une pluralité d'outils d'insertion adaptés à la situation de chacun, financés par le Conseil départemental, pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes en difficultés.

L'accompagnement alterne les temps formels et informels. Chaque semaine, le référent reçoit le résidant, dans le cadre d'un entretien institutionnel, reprenant les éléments de son projet, le contenu de la semaine qui vient de s'écouler. Un point est alors fait sur sa situation et son évolution. A chaque entretien, le projet personnalisé peut-être ajusté via une note rédigée et annexée au contrat personnalisé. Parallèlement, l'accompagnement est alimenté d'une multitude de temps informels, au travers du, faire avec, de discussions dans les différents lieux de la maison. C'est par ceux-ci que l'on peut ressentir le climat de la maison, les tensions existantes, être à l'écoute des difficultés passagères ou particulières de l'un ou l'autre des résidants, et savoir dès lors plus aisément évaluer ce qui doit être mis en place. Pour ce qui concerne les personnes hébergées en logement, les entretiens se réalisent également sur le lieu de vie, permettant ainsi d'aborder la question de l'investissement de cet espace de vie, de la vie quotidienne. Cette proximité relationnelle permet aussi que s'instaure un travail sur la prise en charge par les résidants, de leur espace personnel, de leur corps, de leur santé, sachant toute l'importance qu'elle revêt pour des personnes qui ont vécu des périodes difficiles.

Il y a un véritable travail à construire autour du couple « temps-dynamique d'un projet » ; à la fois de laisser du temps pour que le résidant soit réellement acteur de sa démarche, et pas seulement dans l'adaptation à un comportement « normatif », gage de son hébergement dans la maison ou dans le logement, mais aussi dynamiser ce temps, lui donner du mouvement, sachant que l'hébergement est institutionnellement limité dans le temps. Il est essentiel que ce soit un réel travail de construction, qui ne brûle pas les étapes, mais donne des assises, qu'il faut progressivement consolider avec le résidant. Il faut aussi pouvoir accepter qu'il puisse y avoir des ruptures, des départs, des retours, et que graduellement se sédimente des acquis, et que petit à petit puisse s'établir une prise de conscience, mûrir un projet et la démarche volontariste qui l'accompagne.

L'accompagnement c'est également, intervenir, se positionner, vis à vis des résidants, en fonction des missions qui sont les nôtres institutionnellement et aussi en fonction des projets personnalisés.

Les domaines d'accompagnement :

- L'accès aux droits et la régularisation de la situation administrative :
 - L'accès à la santé
 - L'insertion professionnelle
 - La parentalité
 - La culture et les loisirs
 - L'accès au logement
 - L'entretien du logement
 - Les relations avec le voisinage
- **Accompagner l'habiter, un élément central de notre accompagnement** : les personnes orientées vers le CHRS L'Oustal ont pour caractéristique commune de ne pas disposer d'un logement, d'un espace de vie propre. Nous constatons pour certains cette difficulté à investir et à s'approprier une tel espace, notamment pour ceux ayant vécu une longue période d'errance, soit à la rue, soit de dispositifs d'hébergement d'urgence à d'autres. Les unités de chambre et de logement mises à disposition constituent alors un espace possible à cet investissement qui ne se réduit pas au simple fait de loger mais bien d'habiter. Notre intervention se traduit alors par un travail d'accompagnement portant non seulement sur l'utilisation rationnelle des logements et des chambres mises à disposition (entretien du logement, utilisation des équipements, gestion des fluides, gestion budgétaire, relations voisinage) mais également sur un investissement personnel et affectif de l'espace de vie. A ce sujet les résidants ont la possibilité et sont encouragés pour personnaliser les lieux. Il s'agit bien là de favoriser une capacité projective du statut d'habitant, condition d'une insertion pérenne dans le logement, plutôt qu'un attachement au lieu temporairement mis à leur disposition.

10 La participation des résidents

La participation à leur vie quotidienne

A partir du choix institutionnel d'un minimum de services généraux, les résidents sont ainsi sollicités pour participer effectivement aux différents tâches de la vie quotidienne, de la confection des repas jusqu'à l'entretien, l'aménagement et la petite maintenance des locaux. Ils sont soutenus et accompagnés en cela par les travailleurs sociaux ou l'accompagnateur technique. Le parti pris des accompagnateurs est celui du Faire Avec dans les gestes de la vie quotidienne. Ces moments sont propices à l'instauration d'un lien privilégié entre le résident et l'équipe. Il est bien là question de permettre aux résidents de nouer des liens au travers des actes simples du quotidien, de retrouver des repères dans le temps, ceux des rythmes d'une journée, de la nuit, de se réinscrire dans une vie sociale « normale ». A leur arrivée, les résidents intègrent de fait un collectif qui a son unité de lieu, incarné par un fonctionnement. Le séjour s'articule ainsi autour de la dialectique individuel/communautaire, de l'équilibre entre ces deux pôles indissociables de la vie en société :

- Communautaire : faire en sorte que la maison vive bien, que chacun puisse s'y sentir en sécurité, suffisamment pour s'engager dans l'élaboration et la concrétisation d'un projet personnel ; profiter aussi du passage dans l'institution pour réapprendre le vivre ensemble, se confronter à la règle, s'obliger à l'altérité tant il est vrai que la grande précarité isole. L'Oustal est un lieu de vie, avec ses moments conviviaux, d'animations, de partages des « bons tuyaux », de fêtes, de soutien dans des moments difficiles....., mais aussi d'agressivité, de luttes de pouvoir, de racisme, d'intolérance, de manque de quiétude, d'intimité... Pour les personnes hébergées en logement, notre action peut concerner les relations de voisinage, le vivre ensemble dans un environnement résidentiel qui préexiste à la venue du résident.
- Individuel : dans la relation privilégiée avec un membre de l'équipe, sur la base du respect de la personne, de son passé, de sa situation personnelle ; rencontre d'un sujet de droit avec un professionnel mandaté, avec ce qu'elle induit d'espace de négociation, de conflictualité, d'opposition. Cette rencontre doit pouvoir aller jusqu'à la mise en place d'accompagnements réellement singuliers.
- Les résidents sont également invités à prendre des responsabilités, notamment au niveau de la structure communautaire. Il ne s'agit pas de les convoquer au seul niveau des « contraintes laborieuses » - même si par ailleurs elles confèrent un meilleur confort au quotidien – mais de les amener à prendre une part réelle et active dans le lieu de vie. Il en va ainsi de la petite maintenance des locaux et du matériel, de l'intendance, des loisirs, dans une responsabilité assumée conjointement avec un salarié.

La participation aux frais d'hébergement

Chaque résidant ayant des revenus est tenu de s'acquitter d'une participation financière qui recouvre une participation aux fournitures hôtelières, à l'hébergement, aux charges de gaz, d'eau et d'électricité ainsi qu'à l'alimentation. Cette participation est fixe, basée sur le revenu minimum d'insertion comme revenu plancher, en dessous duquel une participation est tout de même demandée mais moindre.

La participation financière sur l'hébergement communautaire

➤ Pour une personne

➤ Détail de la participation	➤ mensuel
➤ Hébergement	➤ 46 €
➤ Fluides, fournitures hôtelières	➤ 54 €
➤ Alimentation	➤ 25 €
➤ Total/mois	➤ €

➤ Pour un couple

➤ Détail de la participation	➤ mensuel
➤ Hébergement	➤ 77 €
➤ Fluides, fournitures hôtelières	➤ 91 €
➤ Alimentation	➤ 42 €
➤ Total/mois	➤ 210 €

➤ Pour deux personnes en cohabitation

➤ Détail de la participation	➤ mensuel
➤ Hébergement	➤ 23 €*2
➤ Fluides, fournitures hôtelières	➤ 54 €*2
➤ Alimentation	➤ 25 €*2
➤ Total/mois	➤ 102 €*2

➤ Pour les ménages dont les ressources sont inférieures au RSA

➤ 20% des ressources	
➤ Personne isolée si ressources :	➤ < 550,93€
➤ Couple si ressources :	➤ < 826,40€

- Pour les ménages dont les ressources sont en deçà de 200€, aucune participation aux frais d'hébergement n'est demandée.
- Pendant les périodes d'absences temporaires des ménages (si cette absence constitue une étape de l'accompagnement programmée : période d'emploi, retrouvaille familiale...), est décompté de la participation l'alimentation et la consommation des fluides au prorata des jours d'absences. La partie hébergement reste pleinement due.

La participation financière sur l'hébergement diffus

Les personnes accueillies dans le cadre du parc de logements diffus signent un contrat de séjour prévoyant la location du logement et le fait de faire valoir les droits à l'allocation logement qui sont directement versés à l'association. Cette mise en situation nous permet d'engager un travail d'accompagnement au plus près de la réalité du logement. Selon les loyers des logements mis à disposition et du revenu des personnes, l'association prendra en charge une partie de ce coût. Cette démarche ne concerne bien évidemment pas les personnes sans ressources hébergées en logement pour qui l'association assume pleinement le coût de l'hébergement.

Dans les deux situations d'hébergement, l'appel à participation des résidents fait l'objet d'une préparation des avis d'échéances par les travailleurs sociaux pour la part hébergement communautaire et par le service comptable pour la part de logements diffus (utilisation de tableurs Excel et du logiciel de gestion locative EBP). Le suivi des paiements est assuré par l'équipe éducative qui entreprend des démarches spécifiques pour un traitement social en cas d'impayé et engage un accompagnement particulier encourageant les résidents qui le peuvent à constituer une épargne en prévision d'un passage en logement autonome. Le choix a été fait de solliciter cette participation à terme à échoir, de manière à ce que l'équipe puisse intervenir socialement en amont en cas de difficulté repérée.

...au travers d'un contrat à responsabilité

En lien avec le contenu de la convention d'accompagnement personnalisé et le souhait du résident, il lui est possible de s'engager et d'assumer une responsabilité au sein de la structure collective. Cette responsabilité peut couvrir différents domaines comme l'entretien de l'aquarium situé dans le salon de l'établissement, la gestion de l'atelier de bricolage, le suivi du jardin, la mise place d'un potager, la gestion des denrées alimentaires...

...à des instances de co-production

L'idée, fortement présente dès la création de l'institution, selon laquelle les résidents doivent être associés non seulement au fonctionnement, mais aussi à l'élaboration de ses règles liées à la vie collective, n'a cessé de s'imposer au fil des années.

Des instances sont particulièrement représentatives de cette orientation :

- **les Assemblées Générales** : ayant lieu mensuellement, elles ont pour fonction de prévoir et mettre en place l'organisation de la maison, d'y discuter des différents problèmes matériels, tout autant que d'être des lieux de libre parole, d'expression des résidents entre eux et vis à vis de l'équipe. L'ensemble des résidents et des salariés a obligation d'y être présent. C'est dans ce cadre que nous favorisons le règlement des conflits interpersonnels, que nous

discutons des comportements des uns et des autres ayant débordé sur l'espace communautaire et engageons avec eux des débats, des temps de réflexion sur des sujets qui les touchent particulièrement. A ce titre, les assemblées générales créent cette socialisation autour de la dynamique de groupe. Elles sont aussi et surtout le lieu de décisions votées – 1 personne = 1 voix, salariés et résidants, ceux-ci étant majoritaires – et définissant les règles du fonctionnement quotidien de la maison, impliquant chacun dans un jeu démocratique.

- **le Conseil de Vie Sociale** : cette instance existe mais à l'inverse de l'assemblée générale qui est installée dans son fonctionnement, elle rencontre des difficultés à se stabiliser, en lien avec les départs des élus ou parfois leurs difficultés à investir cette responsabilité représentative. Toutefois, le CVS est parfois investi de manière assidue comme c'est le cas en 2018 et 2019 : une des élus, Présidente du CVS, est d'ailleurs également élue déléguée du Conseil Régional des Personnes Accueillies et Accompagnées et participe à tous les Conseils Nationaux, accompagnés par un travailleur social de l'établissement. Cette instance très formalisée prend tout son sens lorsqu'elle nous permet d'aborder la question de la citoyenneté, notamment à l'occasion de l'organisation de chaque élection.
- **les réunions de Petits Groupes** : réunissant - chaque semaine, hors celle de l'assemblée générale - le travailleur social référent et les résidants dont il assure plus particulièrement l'accompagnement. Cette instance de comité restreint facilite l'expression, la prise de paroles des uns et des autres, les discussions sur le fonctionnement de la maison, la préparation des Assemblées Générales et des réunions du Conseil de Vie Sociale. Elles permettent de travailler les liens d'appartenance à la communauté par le jeu des groupes intermédiaires.

Le dossier du résidant

Le dossier du résidant centralise les documents relatifs à l'accompagnement des personnes :

- Contrat de séjour
- Convention d'accompagnement (projet personnalisé)
- Etats des lieux
- Inventaire du mobilier
- Fiche synthétique d'informations
- Fiche de suivi et de liaison
- Documents administratifs : copie CNI, copie CMU, copie Avis impôts, etc...

Sa composition et sa présentation sont uniformes afin de faciliter la continuité de l'accompagnement d'un intervenant à l'autre.

« La fonction du dossier est :

- D'assurer la mémoire des actions entreprises,*
- De permettre le suivi et de faciliter la compréhension du parcours ...de la personne.*

Il témoigne de la construction du projet par les professionnels. »

Nous répondons pleinement à cette fonction définie. Le dossier individuel est un élément central de l'accompagnement. Il est constitué dès l'admission par le professionnel qui accueille le nouvel arrivant. Chaque référent social est responsable de la constitution et de l'actualisation du dossier. Les dossiers sont accessibles aux résidents qui en font la demande auprès de la direction.

Le dossier individuel est constitué d'un volet papier et d'un volet informatisé.

Les dossiers papier sont entreposés dans des casiers sécurisés, accessibles uniquement aux équipes éducatives et à la direction. Des destructeurs de papier sont présents sur les différents sites pour l'élimination de documents confidentiels.

Une charte RGPD annexée au règlement intérieur a été créée en 2019 pour sensibiliser et responsabiliser les salariés sur une gestion responsable des données personnelles. Des démarches sont en cours pour l'acquisition d'un logiciel Dossier Usager qui permettrait d'améliorer la gestion du dossier usager par une sécurisation plus poussée des informations des résidents, une authentification des utilisateurs et un suivi plus efficace des démarches, une lecture plus synthétique et claire des situations des personnes.

11 Le partenariat

La diversité des situations et la complexité des problématiques rencontrées et des dispositifs existants nécessitent pour les acteurs du CHRS le développement d'un réseau conséquent et multiple.

- **Le partenariat institutionnel** : il concerne aussi bien nos liens avec les services de l'Etat, le Conseil Départemental et la Métropole au travers de conventions et avec qui nous échangeons sur les activités de l'association, la mise en œuvre de projets répondant aux besoins du territoire....

- **Le partenariat local et opérationnel**

Il concerne l'ensemble des acteurs intervenant directement auprès du résident. Ce partenariat s'est élargi au fil des situations rencontrées. Il est durable ou ponctuel lorsqu'il répond à une situation particulière. Il est indispensable dans cette dynamique pour renouer le lien entre la personne et les acteurs ressources extérieurs. Il s'agit bien là d'accompagner l'autonomie en permettant aux résidents de se saisir de l'environnement (acteurs du secteur de l'aide sociale, secteur caritatifs, dispositifs de santé, équipements publics divers...).

L'association a souscrit plusieurs conventions au service de l'accompagnement :

- Convention avec l'UMIPPP : une permanence hebdomadaire se tient au CHRS - un infirmier psy est disponible pour recevoir et orienter vers un psychiatre si besoin des usagers en situation de fragilité psychologique
- Convention santé globale : une permanence hebdomadaire se tient également au CHRS collectif (présence d'une infirmière de santé global)
- Convention avec la CPAM : habilitation pour utiliser le service partenaires de la CPAM
- Convention avec la CAF : habilitation pour accéder aux informations des dossiers Caf des usagers via une plateforme sécurisée mise à disposition par la CAF de Montpellier
- Convention avec EDF : habilitation pour instruire des dossiers d'aide pour des usagers en difficultés de paiements via une plateforme internet : le Pass solidarité EDF
- Convention avec le FSL : l'association est habilitée pour instruire des dossiers FSL

Nos participations

L'association GESTARE s'inscrit pleinement dans les actions mutualisées et notamment inter associative :

- Membre du réseau de la Fondation Abbé Pierre
- Adhérents de la Fédération des Acteurs de la Solidarité
- Membre du Conseil d'Administration de l'Uriopss Occitanie
- Membre du bureau du SIAO 34
- Adhérent de l'ADIL
- Membre du Collectif La Boussole
- Membre du Collectif Santé Précarité

12 L'évaluation

- Les évaluations internes et externes

Le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, pour répondre aux obligations de la Loi du 2 janvier 2002, a engagé en 2013 et finalisé en juin 2014 la première démarche d'évaluation interne de ses activités et de la qualité des prestations rendues. C'est en 2015 qu'a été réalisée l'évaluation externe. Le 1er janvier 2017, les services de l'Etat ont renouvelé l'agrément pour le CHRS. En août 2017, un nouvel arrêté autorise l'extension du CHRS pour 57 places, soit 12 places de plus. En 2019, nous avons à nouveau engagé une démarche d'évaluation interne. Cette deuxième démarche d'évaluation interne, et au-delà du calendrier lié au renouvellement des autorisations, répond à l'engagement de l'association dans un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens à compter de 2020 et pour une durée de 5 ans. Cette démarche s'est engagée avec l'organisation de groupes de travail réunissant résidents, administrateurs et salariés.

- Les rapports d'activités : la rédaction de ces rapports revient aux équipes accompagnés d'un membre de la Direction. Ils sont notamment alimentés par les informations tracées tout au long de l'année à l'aide de tableaux de bord. Des outils de suivis sont utilisées aussi bien pour la gestion administrative et comptable que pour l'activité d'accompagnement.
- Les instances d'analyse de la pratique professionnelle
- Les réunions d'équipe

13 Conclusion

LE CHRS L'Oustal, né d'une action militante, est le point de départ des activités de l'association Gestare qui s'est étoffée pour devenir gestionnaire d'équipements adaptés à l'accueil d'un public déshérité, tenant compte de la multiplicité des situations, de la particularité des caractères de chacun, de l'évolution des individus, cela dans un environnement politico-social difficile, sans déroger aux principes d'autonomie de la personne qui constitue l'originalité de sa démarche propre et de la démarche du collectif dont elle est issue.

L'année 2020 représente une année clé dans l'histoire du CHRS :

- Soutenu par les services de l'Etat (DDCS, DDTM, DREAL), le projet de réhabilitation se concrétise par un démarrage des travaux en janvier 2020.
- Notre engagement dans la signature d'un contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens pour la période 2020-2024.
- Le projet d'augmentation de la capacité du CHRS par la création de 9 places CHRS Hors les Murs, en cohérence avec la politique du logement d'abord.