

SOMMAIRE

01

P 4-5

PRÉAMBULE

02

P 6-7

L'UDAF DE L'EURE

03

P 8-11

LE CADRE LÉGISLATIF
DES CENTRES
D'HÉBERGEMENT
ET DE RÉINSERTION
SOCIALE

04

P 12-13

LA MISSION DU CHRS
DE L'UDAF DE L'EURE

05

P 14-15

LES PRINCIPES
FONDAMENTAUX DE
L'ACCOMPAGNEMENT
DU CHRS DE L'UDAF
DE L'EURE

06

P 16-19



**UNE ORGANISATION
AU SERVICE
DES PERSONNES
ACCOMPAGNÉES**

07

P 20-21



**LES DROITS
FONDAMENTAUX ET LA
PLACE DES PERSONNES
AU SEIN DU SERVICE**

08

P 22-25



**LA CONNAISSANCE
DES PERSONNES
ET L'ACTIVITÉ
DU SERVICE CHRS**

09

P 26-29



**L'AMÉLIORATION
CONTINUE
DE LA QUALITÉ**

10

P 30



SIGLES & ACRONYMES

11

P 31-38



ANNEXES



01

PRÉAMBULE

**HABITER UN LIEU :
UN DROIT FONDAMENTAL,
UNE ASPIRATION
UNIVERSELLE,
UN VECTEUR ESSENTIEL
POUR L'AUTONOMIE**



L'habitat définit le milieu de vie d'un individu, comprenant des espaces physiques (le logement et l'environnement dans lequel il s'intègre) en tant que support des activités humaines et des relations sociales (articles L-281-1 à L281-4 issus de l'article 129 de la loi portant évolution du logement de l'aménagement et du numérique dite ELAN et l'article 34 de la loi n° 2020-1576 du 14 décembre 2020 de financement de la sécurité sociale pour 2021). L'habitat est une composante essentielle à la dignité de la personne humaine et à sa santé globale, qui permet d'assurer des besoins primaires (se protéger de l'extérieur, dormir, se nourrir, se laver...) et des besoins sociaux (vivre en couple, fonder une famille, recevoir ses amis...). L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) considère **l'accès à un logement de qualité comme l'une des conditions de base pour mener une vie saine**. Selon certains auteurs, il est un **trait fondamental de la condition humaine**. Le droit international et français considère le logement comme un élément constitutif d'une vie digne pour chacun. Il fait ainsi partie des **droits fondamentaux universels**, au même titre que la santé, l'éducation... L'habitat est à la fois une nécessité, le prolongement de soi, un appareil et l'un des outils indispensables à l'intégration sociale (note de cadrage Haute Autorité de Santé du 25 janvier 2022- Accompagner vers et dans l'habitat).

Le secteur Accueil Hébergement Insertion (AHI) est orienté vers une logique d'accès au logement qui prend le pas sur celle de l'hébergement, **selon le principe du « Logement d'Abord »**. Le référentiel national des prestations du dispositif AHI pose ainsi cette nouvelle conception du travail social avec les personnes sans abri ou risquant de l'être : *« chaque fois que cela est possible, l'accès au logement ordinaire (le cas échéant avec le soutien d'un accompagnement social spécialisé) ou au logement intermédiaire (résidences sociales, maisons relais, logements captés en intermédiation locative, résidences hôtelières à vocation sociale) doit être privilégié par rapport à une orientation vers l'hébergement. Le principe*

est qu'il n'y a pas de passage obligatoire par l'hébergement (structure collective ou statut d'hébergé), sauf à ce que la situation de la personne le justifie. Ce principe s'applique aussi bien aux personnes qui sont proches de l'autonomie qu'aux plus vulnérables. La référence à la notion de « chez soi » prime également dans l'hébergement afin de placer les personnes hébergées dans les conditions les plus proches du logement ordinaire ».

C'est sur le principe du « Logement d'Abord » que le projet de service 2019-2023 a été actualisé pour vous présenter le projet de service 2024-2028 pour le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) de l'UDAF de l'Eure.



Cette démarche d'écriture s'est appuyée notamment sur :

- Le Deuxième Plan Quinquennal pour le Logement d'Abord (2023-2027) « Agir, prévenir, construire pour lutter contre le sans-abrisme »,
- Le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) 2023-2027,
- Les principes du Logement d'Abord,
- Les formations dispensées par MEDD Consultants en 2022, 2023 et 2024,
- Le référentiel national des prestations du dispositif « AHI »,
- L'évaluation qualité menée en 2023 selon le référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS) de mars 2022,
- Les enquêtes d'appréciation auprès des familles accompagnées et des partenaires menées en 2023,
- Les différentes recommandations de bonnes pratiques professionnelles.



Pour les années à venir, l'UDAF de l'Eure souhaite pour son CHRS et ses 3 modes d'accompagnement (Diffus, Collectif et Hors les Murs) :

- Assurer un accompagnement privilégiant l'accès à un logement ordinaire en faisant du logement un droit fondamental,
- Héberger les personnes qui doivent l'être dans des conditions les plus proches du logement ordinaire,
- Interroger de manière permanente nos modalités d'accompagnement en termes de qualité,
- Faire évoluer nos modes d'intervention en développant les mesures Hors les Murs,
- Faire en sorte que les pratiques professionnelles Dans ou Hors les Murs ne soient pas fondamentalement différentes.



02

L'UDAF DE L'EURE

Conformément
aux dispositions
de l'article L.211-3
du Code de l'action sociale
et des familles, l'UDAF
de l'Eure est investie
de **4 missions légales** :

- **Donner son avis aux Pouvoirs publics** sur les questions d'ordre familial et proposer des mesures conformes aux intérêts moraux et matériels des familles ;
- **Représenter auprès des Pouvoirs publics** l'ensemble des familles et désigner ou proposer les délégués des familles aux divers conseils et assemblées ou autres organismes institués par l'Etat, la Région, le Département, la Commune ;



- **Gérer tout service d'intérêt familial** dont les Pouvoirs publics estimeront devoir lui confier la charge ;
- **Exercer devant toutes les juridictions**, sans avoir à justifier d'un agrément ou d'une autorisation préalable de l'autorité publique, notamment de l'agrément prévu à l'article L.421-1 du Code de la consommation, l'action civile relativement aux faits de nature à nuire aux intérêts moraux et matériels des familles y compris pour les infractions prévues par l'article 227-24 du Code pénal.

LES SERVICES DE L'UDAF DE L'EURE COMPTENT 86 SALARIÉS AU 31 DÉCEMBRE 2023 ET SONT REGROUPÉS AU SEIN DE 4 PÔLES :



Pôle Administratif et fonctions supports (Service Qualité, Ressources Humaines, service Juridique, service Comptabilité et Finances, service Système d'Information, secrétariat de Direction).



Pôle Accompagnement qui développe des services autour de l'hébergement, du logement, du budget, de la prévention et de la protection de l'Enfance.



Pôle Protection Juridique des Majeurs qui met en œuvre des mesures de protections juridiques (mesures de tutelles, de curatelles, de sauvegardes de justice, d'accompagnement judiciaire), des mesures de protections pour les mineurs pour représenter leurs intérêts et un service d'Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux.



Pôle Vie associative et Action Familiale qui recouvre les activités liées à l'action institutionnelle (coordination des représentations, gestion des obligations statutaires et des adhésions, organisation du Conseil d'Administration) et la conduite de différentes actions conventionnées par l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF).



Pour la période **2021-2025**, un **projet associatif** a été élaboré sur la base d'un travail commun entre administrateurs et salariés. Ce dernier fixe **trois principes d'action majeurs** dans la relation avec les personnes :



01 / SOLIDARITÉ

La solidarité avec la personne accompagnée et ses proches, premier principe de base de la mise en œuvre du concept d'éthique et de bientraitance.



02 / RESPECT

Le respect de l'utilisateur et sa considération comme une personne à part entière, l'application de l'éthique.



03 / LAÏCITÉ

La laïcité, troisième principe d'action dans la relation avec les personnes et les familles.



03 LE CADRE LÉGISLATIF DES CENTRES D'HÉBERGEMENT ET DE RÉINSERTION SOCIALE

L'action des CHRS de l'UDAF de l'Eure s'appuie sur un cadre légal et réglementaire.

Les principaux textes sont :



Le **Code de l'action sociale et des familles** qui définit la mission des CHRS par la formule « *aider les personnes à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale* ». Il définit également le public des CHRS. Ainsi à l'article L.345-1, il est indiqué : « *bénéficient, 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 CHRS sont rattachés au champ du travail social dit de « *lutte contre les exclusions* », un nom qui fait référence à la loi fondatrice du secteur, datant de **1998, la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions**. Cette loi a affirmé l'accès aux « *droits fondamentaux existants* » pour les personnes en situation de pauvreté, à savoir « l'emploi, le logement, la protection de la santé, la justice, l'éducation, la formation, la culture, la protection de la famille et de l'enfance (alinéa 2 de l'article 1^{er} de la loi n° 98-657) ».



Le **décret du 03 juillet 2001 relatif aux conditions de fonctionnement et de financement des CHRS** définit la nature et les conditions de mise en œuvre des missions assurées par les CHRS.



La **loi du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale** vise à accompagner les établissements et services médico-sociaux dans une recherche permanente de la qualité de l'accompagnement. Pour tendre vers cet objectif, elle rend obligatoire la mise en œuvre de différents outils ayant pour finalité de rendre l'usager acteur de sa prise en charge.



La **loi du 05 mars 2007 instituant le droit au logement opposable** contraint les pouvoirs publics à rendre effectif, sous peine de sanctions financières, le droit au logement. Pour les personnes ne remplissant pas les conditions, la loi de 2007 prévoit le droit à l'hébergement opposable (DAHO), qui donne droit à une place en dispositif d'hébergement de façon totalement inconditionnelle, sans nécessité de ressource ou de régularité de séjour.



La **circulaire du 19 mars 2007 relative à la continuité de la prise en charge des personnes sans-abri** induit la notion d'élaboration de parcours avec l'usager et sa continuité afin d'éviter toute rupture de prise en charge, dans un principe de non remise à la rue.

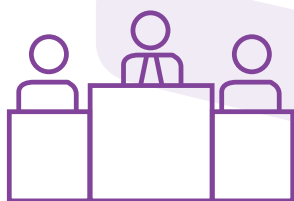


La **circulaire DGCS du 16 juillet 2010** transmet le référentiel national relatif aux prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion. Ce dernier est destiné aux personnes en grande difficulté sociale nécessitant une aide globale pour leur permettre d'accéder au logement et de retrouver leur autonomie. Le dispositif AHI repose sur les principes suivants : priorité au droit commun, le « Logement d'Abord », une aide immédiate, inconditionnelle et de proximité, une aide respectueuse des droits des personnes et favorisant leur participation, une aide globale, qualifiée et adaptée des acteurs pilotés par l'État dans un cadre partenarial rénové.





L'article 34 de la **loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Renoué (ALUR) du 24 mars 2014** a fusionné le Plan Départemental d'Action pour le Logement (PDALPD), avec le plan Départemental d'Accueil, d'Hébergement et d'Insertion (PDAHI) afin de créer le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD). L'objectif de ce plan est de définir, de manière territorialisée, les mesures destinées à répondre aux besoins en logement et en hébergement des personnes prises en charge par le dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement.



L'article 38 de la **loi du 04 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes** a ajouté à l'article du Code de l'action sociale et des familles : « *les personnels des centres d'hébergement et de réinsertion sociale sont tenus au secret professionnel dans les conditions prévues aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal. Par dérogation au même article 226-13, ils peuvent échanger entre eux les informations confidentielles dont ils disposent et qui sont strictement nécessaires à la prise de décision* ».



La **loi portant Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (ELAN) du 23 novembre 2018** est venue modifier le cadre juridique applicable aux établissements et services sociaux intervenant auprès des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse. Cette loi conditionne entre autres la délivrance de l'autorisation des établissements et services à la compatibilité du projet avec le PDALHPD, permet sous certaines conditions le retrait de l'habilitation à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale, impose la conclusion d'un **contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM)** et tend à renforcer les droits des usagers des CHRS. L'hébergement d'urgence par ces structures doit garantir « *la sécurité des biens et des personnes* » et prendre en compte, « *de la manière la plus adaptée possible, les besoins de la personne accueillie, notamment lorsque celle-ci est accompagnée par un animal de compagnie* ».



Le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) à l'UDAF de l'Eure

La date butoir de signature d'un CPOM pour les CHRS a été repoussée au 31 décembre 2024 à travers l'instruction du 22 avril 2022. La Préfecture de l'Eure, représentée par La Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités de l'Eure et le CHRS de l'UDAF de l'Eure ont entamé la démarche de contractualisation en janvier 2024 dans l'objectif d'un contrat d'une durée de 3 ans, soit pour la période 2025-2027. Ce contrat sera un mode de relation entre le CHRS de l'UDAF de l'Eure et les autorités de tarification. Ce contrat définira les objectifs quantitatifs et qualitatifs de réponses aux besoins du territoire dans la prise en charge des personnes accueillies, ainsi que les moyens à mettre en œuvre pour atteindre ces objectifs, les moyens alloués ainsi que les modalités de leur évaluation. Le CPOM sera ainsi l'outil de mise en œuvre de la pluriannualité budgétaire.

Les objectifs proposés à la Délégation Interministérielle à l'Hébergement et l'Accès à un Logement (DIHAL) seront :

- *Poursuivre la fluidité des parcours vers le logement des personnes hébergées en CHRS,*
- *Accompagnement à l'insertion professionnelle,*
- *Adapter l'offre en fonction de l'évolution des besoins et des publics accueillis,*
- *Finaliser l'intégration du CHRS de Vernon (ex-ALFA) à la culture de l'UDAF,*
- *Maîtriser les dépenses de fonctionnement.*

Les **plans quinquennaux du Logement d'Abord** guident les pratiques des professionnels des CHRS de l'UDAF de l'Eure. Chaque professionnel a la conviction que tout le monde a le droit et est capable d'habiter un logement.





04

LA MISSION DU CHRS DE L'UDAF DE L'EURE

La mission du CHRS de l'UDAF de l'Eure est de répondre à une situation de rupture sociale et de proposer un accompagnement visant à l'accès à une solution d'habitat durable et adaptée car, par principe, toute personne a le droit et est capable d'habiter un logement.

L'accompagnement peut se décliner sur 4 axes principaux, en fonction des demandes des personnes :



Pour répondre à sa mission, le CHRS de l'UDAF de l'Eure déploie son activité autour de différents modes d'accompagnement :

UN CHRS DIFFUS

qui comporte **105 places** réparties sur **35 logements** implantés sur les territoires d'Evreux, Pont-Audemer, Vernon et Louviers.

UN CHRS COLLECTIF

de **50 places** sur la commune de Vernon (Urgence et Insertion).

UN DISPOSITIF HORS LES MURS

pour **4 mesures**.

Quel que soit le dispositif, l'accompagnement social proposé est global et personnalisé en fonction des besoins et attentes de la personne.

CHRS DIFFUS

L'UDAF de l'Eure gère un CHRS Diffus depuis 1995. L'hébergement est proposé aux couples avec ou sans enfants et les familles monoparentales, sans condition de ressources. Les logements proposés vont du type 2 au type 4. L'UDAF de l'Eure met tout en œuvre pour héberger les personnes qui doivent l'être dans des conditions les plus proches du logement ordinaire. Les orientations sont faites par le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) Insertion.

CHRS COLLECTIF

Au 1^{er} janvier 2023, l'UDAF de l'Eure a repris les activités du CHRS Collectif auparavant gérées par une autre association.

Afin d'offrir un cadre sécurisant à des personnes seules (hommes ou femmes) ou à des familles par une présence 24h/24, le CHRS Collectif propose des logements de type 3 ou 4, partagés ou non, sur la commune de Vernon. L'orientation se fait soit par le SIAO Insertion pour 30 places, soit par le SIAO Urgence (115) pour 20 places. Aucun critère de ressources n'est posé et l'accueil est inconditionnel et immédiat sur les places Urgence. Le souhait de l'UDAF de l'Eure est de tendre à une non distinction des places Urgence et Insertion afin de s'adapter aux demandes, de sécuriser les personnes et éviter tout risque de rupture de parcours.

DISPOSITIF HORS LES MURS

Depuis le 1^{er} novembre 2023, par arrêté préfectoral, l'UDAF de l'Eure déploie 4 mesures « Hors les Murs » sur l'ensemble du département de l'Eure afin de s'adapter au projet de vie de la personne accompagnée. Le dispositif intervient aussi bien dans l'accès que dans le maintien dans un logement. Les seuls critères sont des critères objectifs permettant l'établissement d'un droit à obtenir un logement de droit commun. Les orientations sont faites par le SIAO (Urgence ou Insertion), la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS) et les Commissions de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (CCAPEX). L'objectif pour 2024-2028 est de poursuivre la transformation des places Diffus en mesures « Hors les Murs ».



05 LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE L'ACCOMPAGNEMENT DU CHRS DE L'UDAF DE L'EURE

L'accompagnement proposé par le CHRS de l'UDAF de l'Eure s'appuie sur les principes fondamentaux du **Logement d'Abord** qui repose sur 2 piliers : le logement et un accompagnement adapté.

“ Accompagner quelqu'un ça n'est pas le précéder, lui indiquer la route ou lui imposer un itinéraire, ni même connaître la direction qu'il va prendre. Mais c'est marcher à ses côtés, en le laissant libre de choisir son chemin et le rythme de ses pas. ”

Patrick VERSPIEREN



¹ La politique du Logement d'Abord en pratique - Les Presses de Rhizome - Sous la Direction de Nicolas Chambon, Pascale Estecahandy, Elodie Gilliot et Manuel Hennin

Chaque professionnel a la conviction que tout le monde a le droit et est capable d'habiter un logement.
Douze principes qui qualifient l'accompagnement dans une logique
« Logement d'Abord » sont identifiés¹ :

- 1** Ne conditionne pas l'accès au logement, qui est un droit fondamental. L'accompagnement est un levier qui vise à l'effectivité de ce droit.
- 2** Vise en priorité à assurer l'accès, l'installation et le maintien dans le logement, notamment par le respect des droits et obligations du locataire, tout en gardant comme objectif l'inclusion sociale en général, avec le logement comme levier d'insertion. Il intervient dans une logique de prévention et de réponses aux difficultés rencontrées.
- 3** Peut commencer avant l'accès au logement, y compris directement dans la rue, et être maintenu même si le ménage quitte le logement.
- 4** Est co-construit par le ménage et les intervenants sociaux, et évalué avec et par le ménage. Il fait l'objet d'une discussion pour prendre en compte le choix et les besoins de la personne, et les contraintes du territoire. Le projet d'accompagnement doit recueillir l'adhésion des deux parties.
- 5** N'est pas systématique : certaines personnes n'ont pas besoin d'être accompagnées ou ont besoin de l'être de manière très légère. D'autres ménages peuvent avoir au contraire des besoins élevés.
- 6** S'appuie sur une approche par les forces et compétences de la personne, plutôt que de mettre l'accent sur ses difficultés.
- 7** Ne remplace pas les outils de sécurisation des risques locatifs. L'accompagnement a bien un rôle de prévention des difficultés, mais la sécurisation des risques locatifs en elle-même (impayés, dégradations...) doit être traitée en complément et en articulation.
- 8** Favoriser l'aller-vers pour réduire le non recours et accompagner les personnes là où elles sont.
- 9** Est flexible et modulable, il s'adapte au rythme défini par le ménage et les intervenants sociaux, et peut varier en intensité et en contenu dans le temps pour faire face aux évolutions des besoins.
- 10** Est pluridisciplinaire lorsque cela est nécessaire, pour prendre en compte la situation globale du ménage : santé, emploi, accès aux droits...
- 11** Mobilise des intervenants pluriels quand cela est nécessaire (professionnels, pair-aidants, bénévoles...).
- 12** Vise la réappropriation par la personne de son pouvoir d'agir et de son autonomie ; il a ainsi pour vocation de s'arrêter ou de mobiliser les aides pérennes nécessaires à cette autonomie.

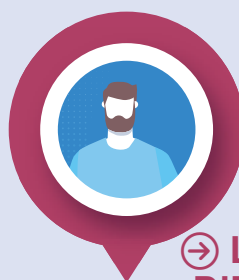


UNE ORGANISATION AU SERVICE DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

LES PROFESSIONNELS

La mission du CHRS de l'UDAF de l'Eure ne peut être menée sans les interventions coordonnées de nombreuses fonctions au sein de l'association, permettant ainsi un **travail d'équipe et la construction d'une compétence collective.**

L'organisation du service est guidée par les fondamentaux de la bientraitance pour permettre un cadre institutionnel stable, avec des procédures claires, connues et sécurisantes pour tous et d'un refus sans concession de toute forme de violence.



➔ LES FONCTIONS D'ENCADREMENT



La Direction Générale assure, suivant la délégation unique de pouvoir accordée par le Conseil d'Administration, la conduite générale de l'association et est le garant de la bonne déclinaison du projet associatif. Elle pilote les partenariats, la gestion des ressources humaines en lien avec les différents responsables de service, le développement des projets et la gestion financière et budgétaire de l'UDAF de l'Eure.

Le Directeur de Pôle agit par délégation de la Direction Générale et sous son autorité. Il assure en lien avec la Direction Générale le pilotage stratégique et opérationnel ainsi que la gestion administrative, budgétaire et financière du CHRS. Il assure le management des équipes dont il a la responsabilité. Il est garant de la mise en œuvre de la démarche qualité en lien avec la législation et la HAS.

➔ LES FONCTIONS TECHNIQUES

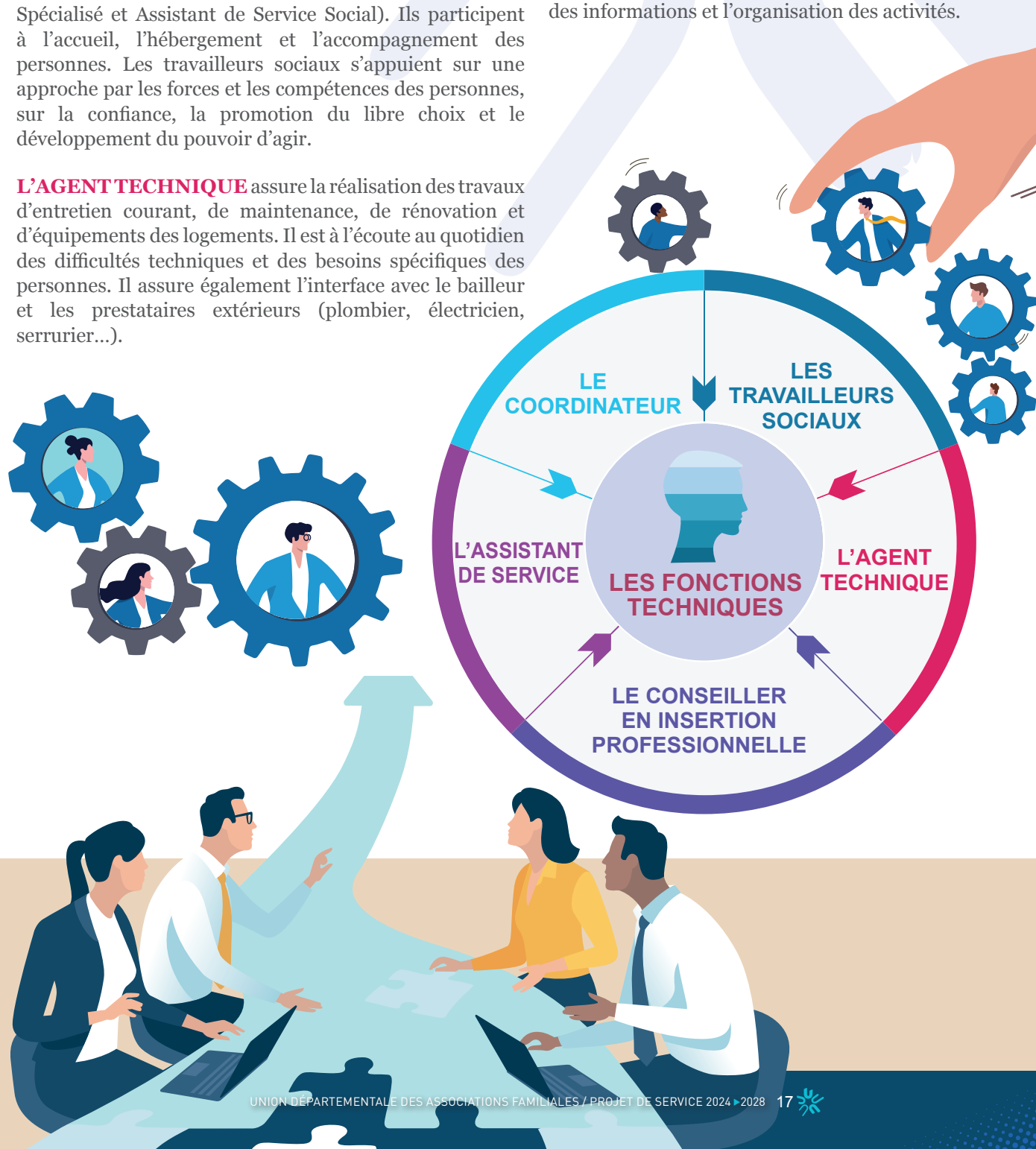
LE COORDINATEUR. En plus de son activité de travailleur social, le coordinateur assure la mise en œuvre et la coordination des activités en mobilisant les ressources nécessaires et constitue dans ce sens un garant des orientations fixées et des objectifs retenus en lien avec la politique d'accompagnement des personnes, les missions définies dans le projet de service et les projets personnalisés. Il occupe une place qui le situe institutionnellement à l'interface de la Direction, de l'équipe des CHRS et de l'assistante de Pôle.

LES TRAVAILLEURS SOCIAUX du CHRS de l'UDAF de l'Eure sont tous titulaires d'un diplôme en travail social (Conseiller en Économie Sociale Familiale, Éducateur Spécialisé et Assistant de Service Social). Ils participent à l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement des personnes. Les travailleurs sociaux s'appuient sur une approche par les forces et les compétences des personnes, sur la confiance, la promotion du libre choix et le développement du pouvoir d'agir.

L'AGENT TECHNIQUE assure la réalisation des travaux d'entretien courant, de maintenance, de rénovation et d'équipements des logements. Il est à l'écoute au quotidien des difficultés techniques et des besoins spécifiques des personnes. Il assure également l'interface avec le bailleur et les prestataires extérieurs (plombier, électricien, serrurier...).

LE CONSEILLER EN INSERTION PROFESSIONNELLE accompagne dans l'accès et le maintien dans l'emploi et/ou la formation des personnes en s'appuyant également sur les forces, les compétences et le pouvoir d'agir des personnes. Il intervient en étroite collaboration avec les travailleurs sociaux du CHRS, les organismes de formation et les employeurs.

L'ASSISTANTE DU SERVICE est à l'interface entre la Direction, l'équipe, les personnes accompagnées et les partenaires et assure ainsi une fonction stratégique essentielle dans l'organisation et la communication des CHRS. Elle assiste le Directeur de Pôle au quotidien et facilite la prise de décision à l'aide d'outils de pilotage et de renseignements des tableaux de suivis des CHRS. Elle assiste également l'équipe du CHRS dans la communication des informations et l'organisation des activités.



➔ LES FONCTIONS SUPPORTS



LE SERVICE COMPTABILITÉ

assure la tenue de la comptabilité générale de l'association et des services. Il est chargé de l'enregistrement des recettes et des dépenses du CHRS et veille à la bonne gestion comptable du CHRS en lien avec la Direction (participations à l'hébergement, contrôle budgétaire...).



LE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

est chargé du recrutement et de la rémunération des salariés, de la gestion des emplois et des parcours professionnels et de l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail.



LE SERVICE INFORMATIQUE

assure la gestion, la sécurité et le bon fonctionnement de l'ensemble du parc informatique et téléphonique. Le cadre du service a également fonction de Délégué à la Protection des Données au sein de l'UDAF de l'Eure. Les données recueillies sont traitées et conservées dans le strict respect des obligations légales garantissant la protection des données.



LE SERVICE JURIDIQUE

a une activité d'information et de conseil et peut être interpellé pour la gestion de dossiers avec des questions juridiques complexes.



LE SERVICE QUALITÉ

est présenté en détails en page 26.





LA VIE DU SERVICE

Les actions de tous les professionnels sont coordonnées grâce à une communication interne s'appuyant sur des temps définis :

➔ **LES RÉUNIONS DE COORDINATION** sont hebdomadaires et sont animées par le coordinateur et l'assistante de service. Elles réunissent l'ensemble de l'équipe. Elles ont pour but d'échanger les informations essentielles, de préciser l'organisation et de coordonner les actions à venir. Un point systématique est également fait sur les demandes d'accueil, les sorties prévues et l'organisation des entrées.

➔ **LES RÉUNIONS SUIVI FAMILLES** sont programmées tous les 15 jours et se tiennent en présence de l'équipe éducative. Ces temps permettent d'échanger sur la situation des personnes accompagnées, des difficultés rencontrées dans une démarche de bientraitance, mais également sur les réussites autant des professionnels que des personnes accompagnées. Cette démarche est un aller-retour permanent entre penser et agir. Elle exige à la fois une réflexion collective sur les pratiques des professionnels et nécessite également une mise en acte rigoureuse des mesures que la réflexion collective préconise pour les améliorer. Cela induit l'adoption d'une culture de questionnement permanente.

➔ **LES SÉANCES D'ANALYSE DES PRATIQUES DES PROFESSIONNELS** sont des lieux de partage, d'échange et d'écoute réciproques sur l'activité professionnelle afin d'identifier, d'analyser, de réfléchir et d'apporter des pistes d'amélioration, voire des solutions aux problèmes rencontrés par l'équipe.

➔ **L'ESPACE D'ÉCHANGES ÉTHIQUES** est un lieu d'échanges et de questionnement qui permet à chacun de présenter une ou plusieurs difficultés dans leurs missions, ou dans la relation avec les personnes accompagnées, ou avec les partenaires ou par les décisions prises par l'institution pour les professionnels face aux cas de conscience. La culture éthique relève d'une portée collective à destination des salariés et des instances de la gouvernance.

➔ **LE COMITÉ DE DIRECTION ET LA RÉUNION D'ENCADREMENT.** Le comité de Direction, se réunissant une fois par semaine, permet de piloter le déploiement du projet associatif de l'UDAF de l'Eure, de sa vision stratégique à sa mise en œuvre opérationnelle. La réunion d'encadrement, qui se tient une fois par trimestre, a pour objectif de définir et suivre les projets en cours, d'échanger entre les différents pôles et partager une réflexion commune sur les problématiques rencontrées.



LES MOYENS MATÉRIELS

Dans un souci de conditions de travail optimales et pour permettre un accompagnement de qualité auprès des familles, l'UDAF de l'Eure met à disposition :

DES LOCAUX ADAPTÉS.

Le siège de l'UDAF de l'Eure est situé à Evreux et est accessible aux personnes à mobilité réduite. Le site est ouvert au public du lundi au vendredi de 09 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 16 h 00 et est accessible par bus (T6/arrêt Lakanal).

UN LOGICIEL INFORMATIQUE SPÉCIFIQUE.

Le logiciel Gestion Habitat est utilisé quotidiennement par l'ensemble du personnel du CHRS. Il permet de bénéficier d'un dossier complet sur les personnes accueillies et d'apprécier la prise en charge pluridisciplinaire, de gérer le parc logement du service, suivre les activités et la situation de compte des personnes.

DES VOITURES DE SERVICE

afin de permettre aux équipes de faire des visites à domicile, des accompagnements à l'extérieur, des rencontres partenariales...

DES BOÎTES MAILS NOMINATIVES ET UNE ADRESSE MAIL GÉNÉRIQUE

(pole. accompagnement @udaf27.org).

DES TÉLÉPHONES PORTABLES, DES SCANNERS PORTATIFS ET DES ORDINATEURS

avec accès à distance au réseau de l'UDAF de l'Eure pour permettre de consulter le dossier de la personne, de l'accompagner dans des démarches, mais également effectuer du télétravail.





07 LES DROITS FONDAMENTAUX ET LA PLACE DES PERSONNES AU SEIN DU SERVICE

Les droits et libertés fondamentaux doivent être respectés pour toute personne, quelle que soit sa situation et quel que soit le type de structure dans laquelle la personne est accueillie.

Le CHRS de l'UDAF de l'Eure respecte les obligations posées par la loi n° 2002-2 du 02 janvier 2002 dont :

01

La **charte des droits et libertés** qui rappelle les droits reconnus aux personnes et les principes éthiques et déontologiques qui guident l'action des professionnels ainsi que la prévention de tout risque de maltraitance.

02

Le **livret d'accueil** pour informer la personne sur l'organisation générale de l'établissement, son accessibilité, la nature de l'activité et le public accueilli afin de favoriser l'intégration de la personne accueillie.

03

Le **règlement de fonctionnement** permet de préciser les droits mais aussi les obligations et devoirs réciproques nécessaires au respect d'une vie collective au sein du CHRS.

04

Le **contrat de séjour et le projet personnalisé**. Le contrat formalise la relation entre la personne et l'UDAF de l'Eure et il est complété par le projet personnalisé qui précise les objectifs co-construits ensemble en s'appuyant sur les forces et compétences de la personne. Il est remis également lors de l'accueil avec la liste des personnes qualifiées et la notice explicative.



05

L'association des personnes au fonctionnement du service. Jusqu'ici, l'UDAF de l'Eure a procédé au recueil de l'avis des personnes accompagnées par le biais **d'enquêtes de satisfaction** essentiellement. La volonté de l'UDAF de l'Eure est d'aller plus loin en organisant :

➔ **Des groupes d'expression** une fois par trimestre afin de permettre une participation directe et de répondre aux questions pratiques des personnes accompagnées.

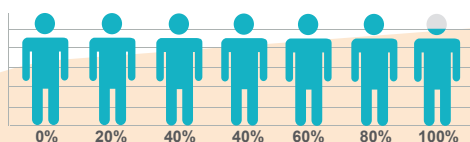
➔ **Des groupes-projets** au moment de la révision des modalités de fonctionnement du service afin de permettre de favoriser le pouvoir d'initiative et de renforcer la capacité d'agir et d'influer sur son propre environnement.

Les personnes accueillies au sein du CHRS de l'UDAF de l'Eure ont contribué à l'élaboration du nouveau projet de service en répondant à une enquête de satisfaction en 2023.

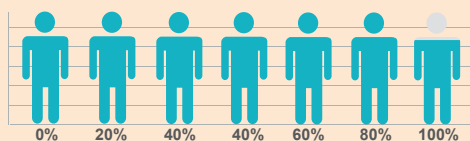
➔ ZOOM sur les chiffres clés de l'enquête de satisfaction 2023

Enquête adressée à **66 familles**

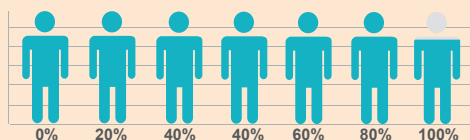
➔ **25 retours** soit un taux de réponse de **38 %**



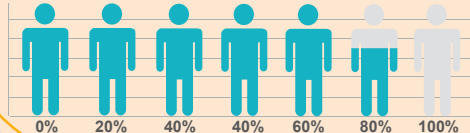
96 % des personnes sont satisfaites des échanges avec le service



92 % des personnes sont satisfaites de l'appartement/ chambre mis à disposition



92 % estiment que leur dignité est respectée



76 % des personnes estiment avoir été informées sur leurs droits.

➔ AXES D'AMÉLIORATION :

1

L'information sur les règles d'accès aux dossiers doit être renforcée.

2

Encourager la personnalisation des espaces privés.

3

Améliorer l'accompagnement à la santé pour permettre à chaque personne de bénéficier d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.



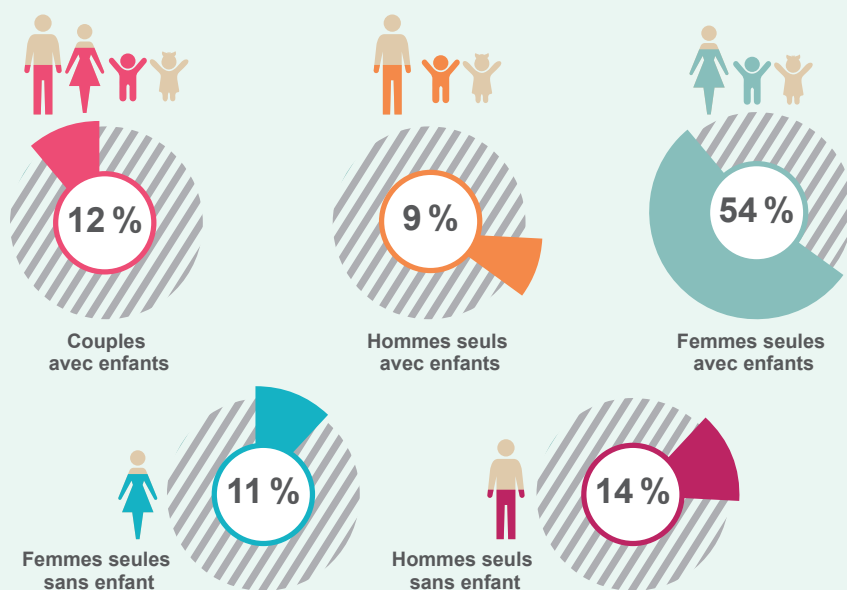


08 LA CONNAISSANCE DES PERSONNES ET L'ACTIVITÉ DU SERVICE CHRS

Il n'y a pas de critères pour l'accueil d'une personne au sein du CHRS de l'UDAF de l'Eure.

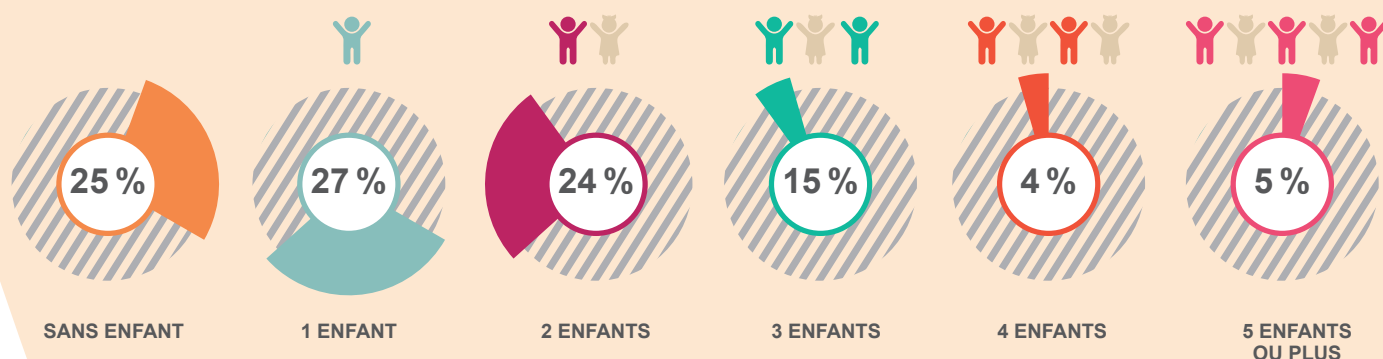
Le service CHRS étudie les orientations du 115 et du SIAO de l'Eure au regard des places disponibles. Les CHRS de l'UDAF de l'Eure appliquent le principe de continuité et non remise à la rue avant qu'une solution pérenne soit proposée priorisant le logement autonome. Les durées d'accueil sont plus ou moins longues car chaque personne a un rythme qui lui est propre.

➔ COMPOSITION DES FAMILLES HÉBERGÉES AUX CHRS DIFFUS ET COLLECTIF AU 31 DÉCEMBRE 2023



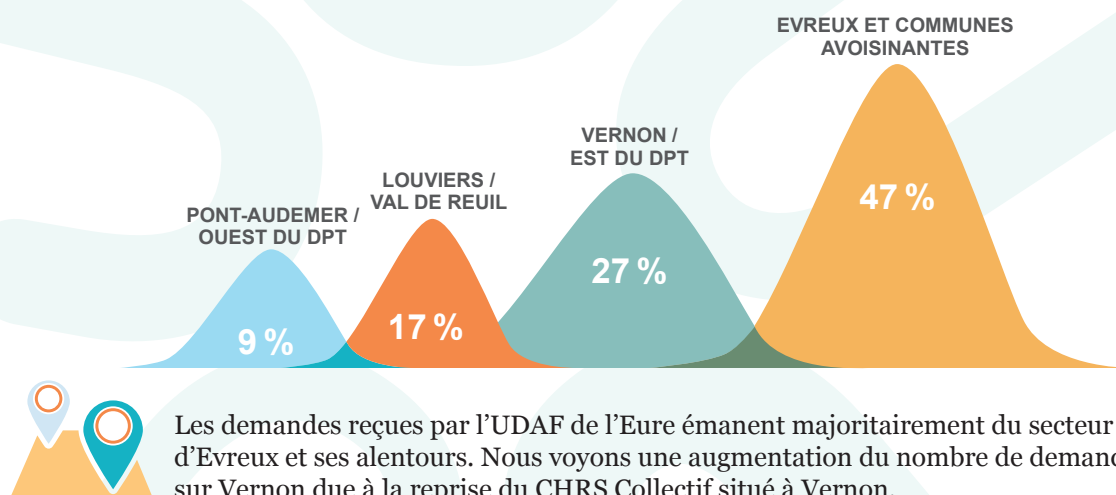
Les familles monoparentales, en majorité des femmes avec enfants, représentent le profil dominant des familles hébergées en CHRS.

➔ NOMBRE D'ENFANTS PAR MÉNAGE AU 31 DÉCEMBRE 2023

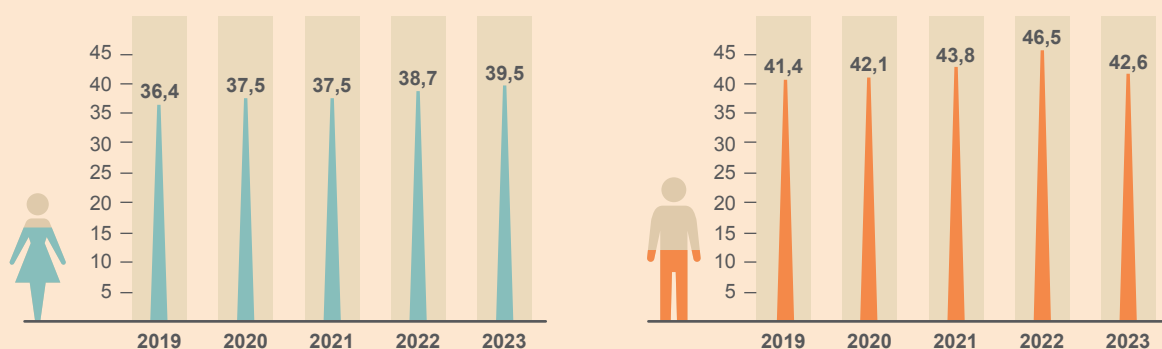


La moitié des ménages accueillis a un ou deux enfants.
Nous notons une diminution du nombre d'enfants par ménage depuis le dernier projet de service (2019-2023).

➔ DEMANDES D'ACCUEIL AU 31 DÉCEMBRE 2023 ORIGINE GÉOGRAPHIQUE

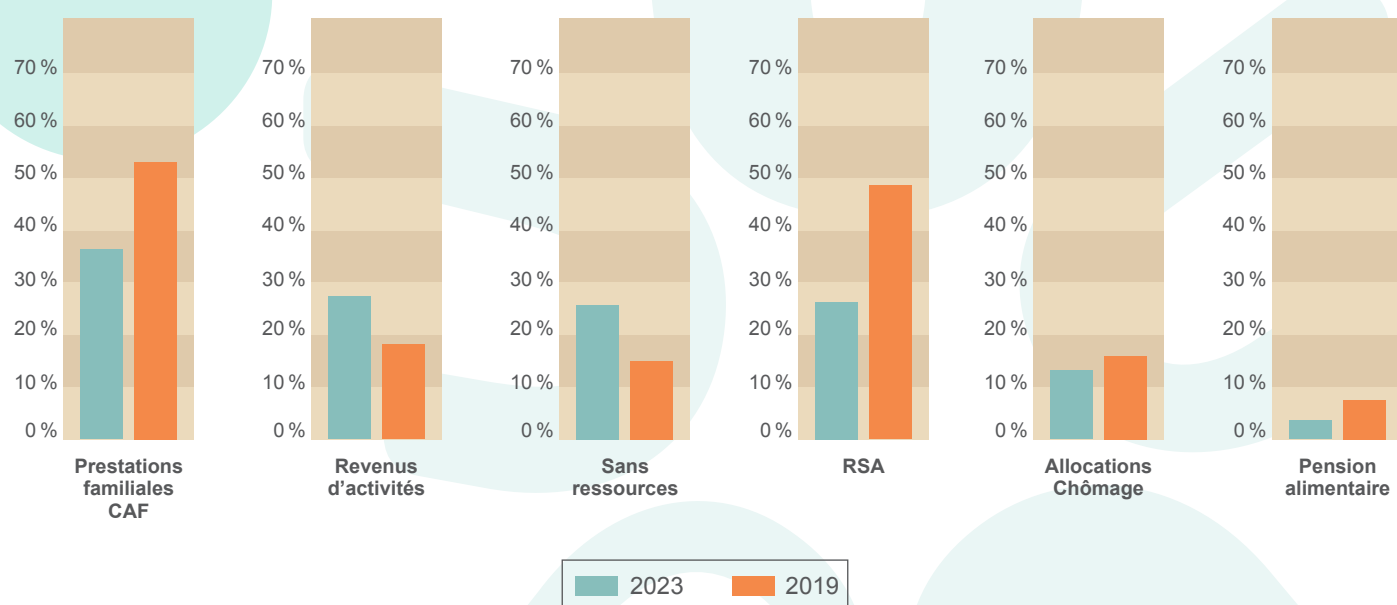


➔ ÉVOLUTION DE LA MOYENNE D'ÂGE DES ADULTES HÉBERGÉS



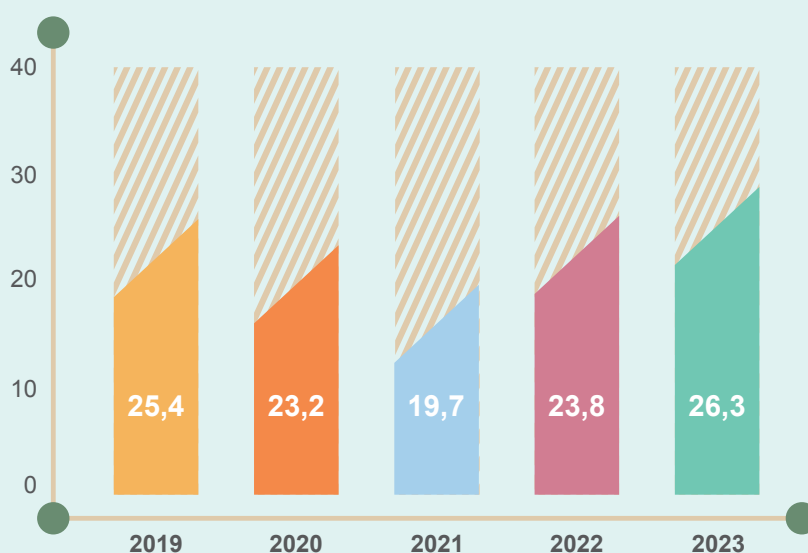
La moyenne d'âge des femmes sur les 5 dernières années est de 37,92 ans. L'âge moyen des femmes est en légère augmentation, contrairement à l'âge moyen des hommes qui est en diminution en 2023 après quelques années d'augmentation. La moyenne d'âge des hommes depuis 2019 est de 43,28 ans.

➔ ÉVOLUTION DES RESSOURCES À L'ADMISSION



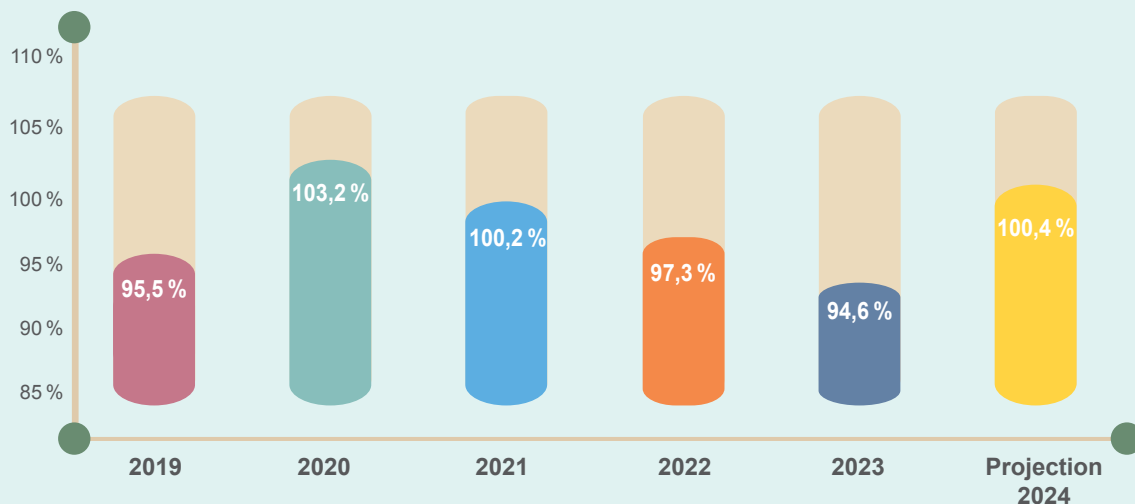
Contrairement aux années précédentes, nous notons une diminution des bénéficiaires du RSA et des Prestations Familiales, mais une augmentation des personnes sans ressource et de personnes ayant des ressources d'activités. La précarité professionnelle, l'absence de logements à loyer accessible et l'augmentation des charges locatives font que les CHRS de l'UDAF de l'Eure accueillent de plus en plus de « travailleurs pauvres ».

➔ ÉVOLUTION DE LA DURÉE MOYENNE DE SÉJOUR DES PERSONNES SORTIES (en mois)



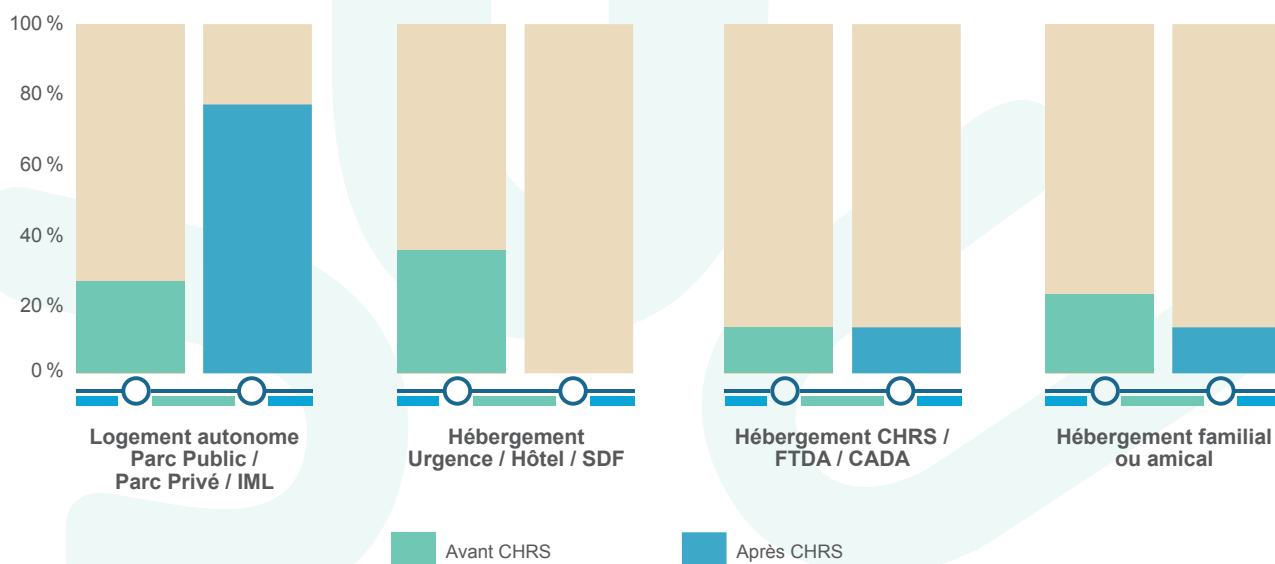
La durée moyenne de séjour est de 23,68 mois. Les durées moyennes restent assez stables sur ces 5 dernières années, exception en 2021 à la sortie de crise sanitaire.

➡ ÉVOLUTION DU TAUX D'OCCUPATION CHRS



Le taux d'occupation permet d'analyser l'évolution de l'activité. La baisse de l'activité en 2023 est essentiellement liée à la transformation de places Diffus en mesures Hors les Murs, à la reprise des activités du CHRS Collectif ayant nécessité de nouvelles procédures d'accueil et à un délai de vacance plus important dû à la présence de plus en plus de nuisibles (punaises, cafards...).

➡ SITUATION LOGEMENT AVANT / APRÈS CHRS POUR LES MÉNAGES SORTIS AU 31 DÉCEMBRE 2023



La moitié des ménages accueillis était hébergée avant leur arrivée en CHRS et un tiers occupait un logement autonome ou un logement adapté. À la sortie, près de 80 % des ménages accèdent à un logement et 11 % sont orientés vers des hébergements spécialisés, à savoir principalement les Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA).

Aucune personne ne retourne en hébergement d'urgence ou à la rue.

Cela marque la volonté du CHRS de rendre le logement un droit fondamental. L'UDAF de l'Eure doit poursuivre ses missions en évitant tout risque de rupture de parcours et sécuriser les personnes.



L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

L'UDAF de l'Eure, au-delà des exigences légales, se positionne dans une dynamique d'amélioration continue de ses services.

La mise en œuvre d'une démarche qualité s'appuie sur l'engagement de tous. C'est une démarche qui se veut participative et dynamique pour l'amélioration continue des pratiques professionnelles. Afin de fédérer l'ensemble des acteurs de l'UDAF de l'Eure autour de la qualité, plusieurs instances sont mises en place sous la responsabilité de la coordinatrice qualité de l'UDAF de l'Eure depuis 2022.

Les Réunions Démarche Qualité

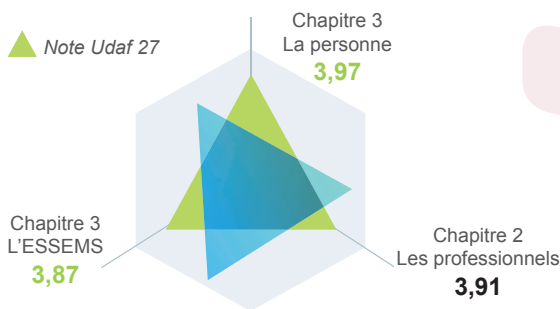
(responsable et ensemble de l'équipe du Pôle Accompagnement) pour des temps d'échanges sur les procédures en cours et leur application et le suivi du plan d'action de la démarche d'amélioration continue de la qualité au sein du Pôle.

Les Comités de Pilotage (COPIL) Qualité (coordinatrice qualité, membre du COPIL et les cadres) pour vérifier la mise en place, la pertinence et l'efficacité de la démarche d'amélioration au sein de l'association.

Les cafés qualité pour l'ensemble des salariés pour des échanges sur les procédures en cours de création ou d'actualisation.

L'évaluation de la qualité des CHRS de l'UDAF de l'Eure a été réalisée en 2023 par l'organisme LISEK habilité par la HAS à mener des évaluations au moyen du « Référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux » du 8 mars 2022.

➔ ÉVALUATION CHRS MOYENNE PAR CHAPITRE



Appréciation générale du cabinet évaluateur LYSEK

« L'évaluation n° (...) s'est déroulée dans de bonnes conditions d'accueil, dans une logique de transparence et de diagnostic partagé.

La gouvernance et la dirigeance impulsent une démarche d'amélioration continue en faveur de la qualité des accompagnements.

Les valeurs décrites dans le projet associatif et de service sont véritablement portées et partagées dans l'intérêt des personnes accompagnées. L'action des professionnels s'inscrit dans une démarche de bientraitance et d'ouverture, en faveur de la réhabilitation sociale.

La revue des observations apportée par l'établissement témoigne de la mise en œuvre d'un plan d'action immédiat, en faveur de l'amélioration continue. »

Cette évaluation a permis à l'UDAF de l'Eure l'élaboration d'un plan d'actions pour 2024-2028.

17 critères sont impératifs, la cotation est répartie comme suit :

- 2 éléments d'évaluation ont été cotés*, c'est-à-dire que le niveau atteint est optimisé ;
- 11 critères cotés à 4, ce qui signifie que le niveau attendu est tout à fait satisfaisant ;
- 6 critères cotés à 3, ce qui signifie que le niveau est satisfaisant mais nécessite une fiche action.

➔ BILAN DES ACTIONS 2019-20323

		2019				2020				2021				2022				2023			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
1. Amélioration de la qualité	Non Atteint																				
	Réalisé																				
Mise en place d'une commission éthique.	En Cours																				R
Création d'un groupe de suivi du plan d'amélioration continue de la qualité.																					
2. Accompagnement des usagers	Non Atteint																				
	Réalisé																				
Création d'un nouvel outil « projet personnalisé d'accompagnement » pour améliorer la cohérence des interventions auprès des familles et individualiser l'accompagnement proposé.	En Cours																				
Actualisation des outils loi 2002-2 (livret d'accueil, règlement de fonctionnement).																					
Actualisation du contrat d'hébergement.																					
3. Participation des usagers au sein du CHRS	Non Atteint																				
	Réalisé																				
Mise en œuvre des réunions d'expression des usagers à compter de 2020.	En Cours																				NA
Réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle à compter de 2019.																					
Développement d'activités collectives.																					NA
Association des usagers au groupe de travail d'amélioration continue de la qualité.																					
4. Communication interne	Non Atteint																				
	Réalisé																				
Organisation de la transmission de l'information (procédures, textes législatifs, formation...) en centralisant les données et les mettant à jour Intranet).	En cours																				
Actualisation des procédures internes et leur mise à disposition de chaque salarié.																					
Renforcement des échanges entre les administrateurs et les salariés lors de commissions, groupes de travail thématiques.																					
Renforcement des échanges entre les services de l'UDAF27 lors d'interventions communes en fonction des thèmes abordés.																					
5. Communication externe et partenariat	Non Atteint																				
	Réalisé																				
Révision et/ou création des outils nécessaires à la communication externe.	En Cours																				
Développement des partenariats avec le secteur sanitaire et médico-social, de l'insertion professionnelle et avec le réseau VIF.																					
Formalisation des partenariats par la mise en place de conventions.																					
Développement du partenariat d'entreprise et du mécénat.																					NA
6. Mobilisation des compétences	Non Atteint																				
	Réalisé																				
Développement des compétences et accompagnement des salariés (GPEC).	En Cours																				
Actualisation de l'ensemble des fiches de poste suite à la révision du projet de service et l'évolution des missions.																					
Formalisation d'une procédure d'accueil des nouveaux salariés.																					EC
Formalisation d'une procédure d'accueil des stagiaires.																					R
7. Évaluation du service	Non Atteint																				
	Réalisé																				
Réalisation d'une évaluation interne en 2020.	En Cours																				

➔ PLAN D' ACTIONS 2024-2028

ACTIONS COMMUNES AUX SERVICES

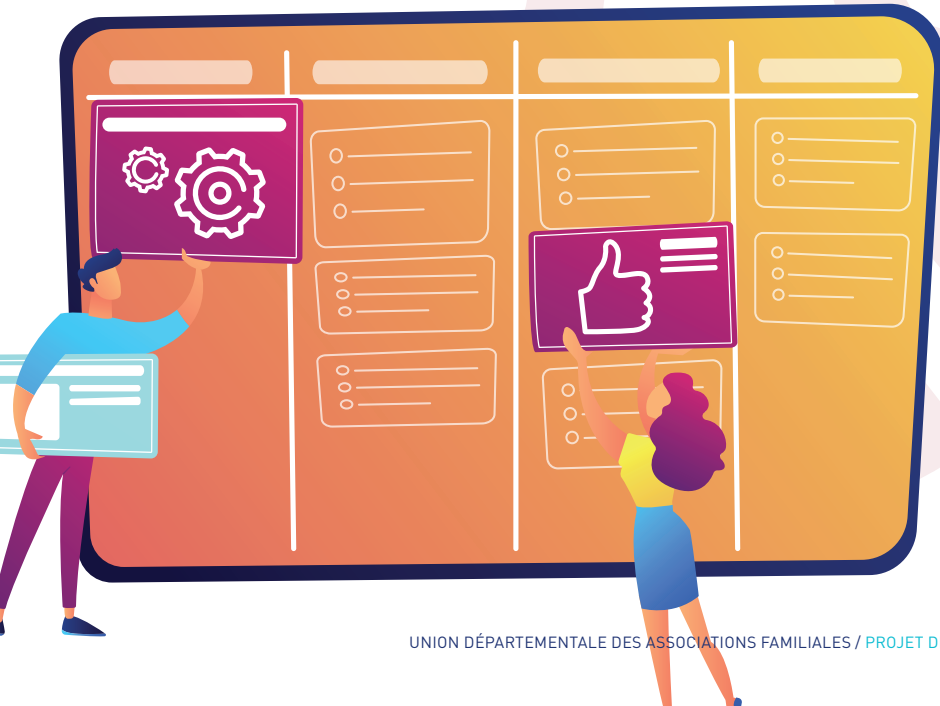
INTITULÉ	CRITÈRE(S) HAS	OBJECTIF STRATÉGIQUE	OBJECTIF(S) OPÉRATIONNEL(S)	PILOTE	ÉCHÉANCE
Communication externe du plan de continuité de l'activité (PCA)	Critère impératif 3.14.2 L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	Communiquer le PCA aux Autorités de Tarification et de Contrôle, à la médecine du travail.	Direction	Fin 2025
Sensibiliser et/ou former régulièrement les professionnels à la gestion de crise.	3.14.4 Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	Permettre la continuité d'activité face à une situation de crise.	Organiser et tracer les actions de sensibilisation et/ou formation, auprès des professionnels.	Responsable ressources humaines	Fin 2025
Informar de la protection de la fonction de lanceur d'alerte.	3.8.1 L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.	Communiquer efficacement sur la fonction de lanceur d'alerte et la procédure à suivre.	Créer une procédure. Informer des canaux d'alertes (autorités de signalement). Intégrer au DUERP. Intégrer au règlement intérieur. Affichage. Communiquer, valider au CA.	Direction	Fin 2027
Formaliser une politique de développement durable.	3.15.1 L'ESSMS définit et met en œuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.	Développer une démarche RSE.	Réaliser un audit RSE. Formation. Formaliser la politique RSE. Intégrer au livret d'accueil, règlement intérieur, contrat de travail (tout document institutionnel). Informer le CSE.	Direction	Fin 2028
Engager une réflexion des équipes relative aux risques de radicalisation.	2.4.7 Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.	Savoir identifier, détecter et repérer les mécanismes de radicalisation/prosélytisme.	Contacts partenaires (gendarmerie, RG) Savoir signaler les risques radicalisation/prosélytisme : faire une procédure (préciser l'implication du psychologue PJM).	Direction	Dernier trimestre 2024

ACTIONS SPÉCIFIQUES AU CHRS

INTITULÉ	CRITÈRE(S) HAS	OBJECTIF STRATÉGIQUE	OBJECTIF(S) OPÉRATIONNEL(S)	PILOTE	ÉCHÉANCE
Révision du règlement de fonctionnement.	2.2.6 L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.	Proposer un cadre de vie et un accompagnement adapté aux personnes hébergées en CHRS et respectueux de leurs droits fondamentaux.	Réécrire le règlement de fonctionnement des CHRS en s'appuyant sur les droits et libertés de la personne accueillie et proposant un cadre de vie accueillant.	Direction	Dernier trimestre 2023
Prévention des risques de maltraitance et de violence.	3.11.1 L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	Mettre en place un plan de prévention après avoir identifié les risques potentiels de maltraitance et de violence avec les équipes.	Créer un plan de prévention avec une cotation du risque en s'appuyant sur le DUERP.	Direction	1 ^{er} trimestre 2024
Communiquer sur le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3.12.2 L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	Communiquer sur le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	Associer les personnes accompagnées par le biais du Conseil de Vie Sociale au traitement des plaintes et des réclamations.	Direction	1 ^{er} trimestre 2024
Communiquer sur le recueil et le traitement des événements indésirables.	3.13.2 L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.	Communiquer sur le recueil et le traitement des événements indésirables aux parties prenantes.	Associer les personnes accompagnées par le biais du Conseil de Vie Sociale au traitement des événements indésirables.	Direction	1 ^{er} trimestre 2024

INTITULÉ	CRITÈRE(S) HAS	OBJECTIF STRATÉGIQUE	OBJECTIF(S) OPÉRATIONNEL(S)	PILOTE	ÉCHÉANCE
 Définition d'un plan de gestion de crise et de continuité d'activité.	Critère impératif 3.14.1 L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	Maintenir l'activité face à un absentéisme important en assurant les missions essentielles de l'établissement. Mettre en œuvre les mesures de protection du personnel en limitant les effets de la crise au sein de l'établissement.	Définir le Plan de gestion de crise et de Continuité de l'Activité avec les professionnels en s'appuyant sur le PCA du service PJM mis à jour le 01.11.2023 et le Plan de Gestion de Crise 2023.	Direction	 1^{er} trimestre 2024
 Prévention du risque infectieux.	3.7.3 Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	Définir et déployer une stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.	Mettre en œuvre des actions de prévention et de gestion du risque infectieux.	Direction	 2^{ème} trimestre 2024
 Préservation de l'autonomie et prévention du risque d'isolement.	3.5.1 L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.		1/ Préciser dans le livret d'accueil : - Les différents contrats existants à savoir, contrat de séjour, DIPC, contrat d'hébergement, contrat d'accompagnement. - Les formes de participation des usagers. - l'accès à la santé. 2/ Mettre à jour les documents et les harmoniser entre le CHRS diffus et collectif. 3/ Mener une réflexion relative à la préservation de l'autonomie et prévention du risque d'isolement.	Direction Pôle Accompannement	 2^{ème} trimestre 2026
 Assurer la mise en œuvre du processus d'intégration des professionnels arrivants.	3.8.2 L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.	Faciliter l'intégration les nouveaux salariés dans l'organisation.	Formaliser une procédure d'accueil et d'intégration de nouveaux salariés. Faciliter le repérage des organisations avec la création d'un glossaire remis à la prise de poste.	Direction Pôle Accompannement	 1^{er} trimestre 2026
 Sensibiliser et/ou former aux RBPP.	3.8.6 Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	Proposer l'accompagnement le mieux adapté dans des circonstances données grâce aux repères et orientations des RBPP.	Formaliser des temps d'échanges. Organiser des temps de sensibilisation à l'usage des RBPP semestriellement à destination de l'ensemble des services.	Direction Pôle Accompannement	 Fin 2028

➞ PRÉVENTION ET LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE



L'UDAF de l'Eure a mis en place une procédure de traitement des événements indésirables, procédure n° 16.5.2 (cf. annexe), c'est-à-dire tout dysfonctionnement grave (...) susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits ou tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées (article L.331-8-1 du code de l'action sociale et des familles).

Afin de poursuivre sa démarche de prévention et de lutte contre la maltraitance, l'UDAF de l'Eure a défini avec l'équipe un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance (ch fiche action en annexe).



SIGLES & ACRONYMES

AHI	Accueil – Hébergement - Insertion
ALUR	Accès au Logement et un Urbanisme Rénové
CADA	Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile
CA	Conseil d'Administration
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CCAPEX	Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
COPIL	Comité de Pilotage
CPOM	Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
CSE	Conseil Social et Economique
DAHO	Droit A l'Hébergement Opposable
DEETS	Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
DIHAL	Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au logement
DUERP	Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels
ELAN	Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique
ESSMS	Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux
HAS	Haute Autorité de Santé
OMS	Organisation Mondiale de la Santé
PCA	Plan de Continuité de l'Activité
PDAHI	Plan Départemental d'Accueil, d'Hébergement et d'Insertion
PDALHPD	Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
PJM	Protection Juridique des Majeurs
RSA	Revenu de Solidarité Active
RSE	Responsabilité Sociétale des Entreprises
SIAO	Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
UDAF	Union Départementale des Associations Familiales
UNAF	Union Nationale des Associations Familiales





ANNEXES

PROCÉDURE
DE TRAITEMENT
DES ÉVÉNEMENTS
INDÉSIRABLES

FICHE
ACTION
PRÉVENTION
DES RISQUES
DE
MALTRAITANCE

DIAGRAMMES
ISHIKAWA





➔ PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

Traitement des événements indésirables

Rédacteur : F. BAILLY GOMBERT

Management - M2 - Évaluation de la satisfaction

OBJET :

Cette procédure définit les informations à transmettre en cas d'Événement Indésirable (EI). Elle contribue à la mise en œuvre de la démarche qualité et de la gestion des risques au sein de l'association tout comme la procédure de traitement des réclamations (voir cartographie des processus).

SOMMAIRE

1. Définition
2. Recueil et transmission des informations
3. Traitement des événements indésirables
 - A. Enregistrer l'événement indésirable
 - B. Évaluer le niveau de criticité
 - C. Délai de traitement
 - D. Informer le déclarant
 - E. Analyser
 - F. Contrôler
 - G. Conservation et archivage des données
4. Documents associés



1

DÉFINITION

« Tout dysfonctionnement grave (...) susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées » (article L331-8-1 du code de l'action sociale et des familles).

Par conséquent, les dysfonctionnements traités dans cette procédure concernent également les comportements des usagers envers les professionnels.

Pour toute situation urgente, mettre en œuvre les actions immédiates nécessaires.

2

RECUEIL ET TRANSMISSION DES INFORMATIONS

En cas de survenue d'un Événement Indésirable (EI), quelle que soit sa nature, **les informations et documents à transmettre dans les 24/48 heures** :

Qui ? : Toute personne peut signaler un Événement Indésirable.

1. Le déclarant informe un membre du personnel et la/le Responsable de service ou la Direction.
2. Le déclarant complète la « Fiche de déclaration d'un Événement Indésirable (EI) » (jointe à cette procédure).

Cette déclaration ne dispense en aucune manière de signaler l'événement aux autorités judiciaires compétentes.

3. L'assistante cadre enregistre l'événement indésirable. À réception d'un événement indésirable, les tableaux de suivi « Registre des Événements Indésirables » sont mis à jour par l'assistante de la/du responsable de service et envoyés à la/le responsable de service.
4. Le/la responsable de service analyse l'événement indésirable et évalue son niveau de criticité qui est ensuite ajouté dans le tableau de suivi par l'assistante cadre.
5. Le/la responsable de service / La Direction transmet l'information aux autorités administratives compétentes.



3

TRAITEMENT DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

La réponse apportée constitue un outil indispensable de contrôle de la qualité du service rendu par l'UDAF de l'Eure.

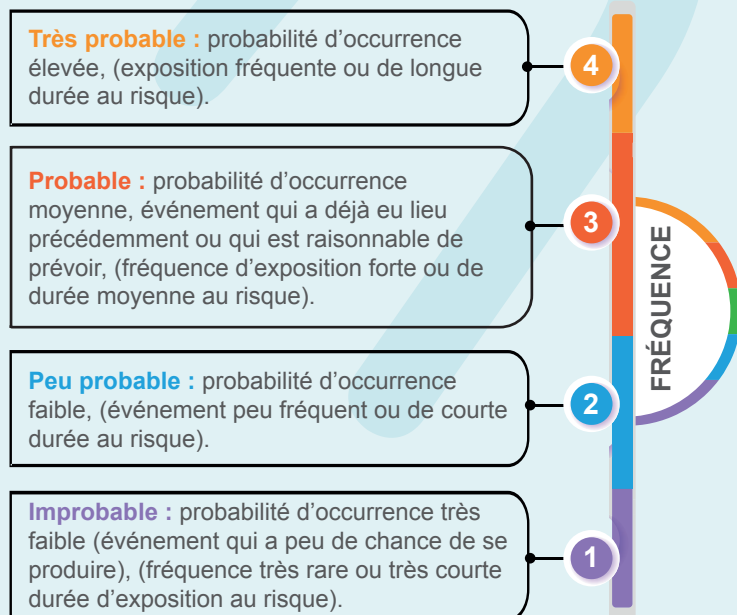
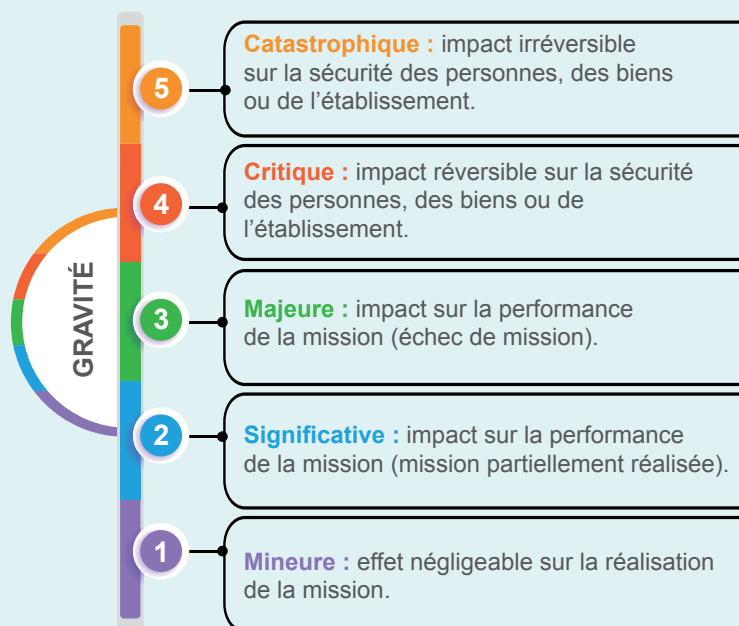
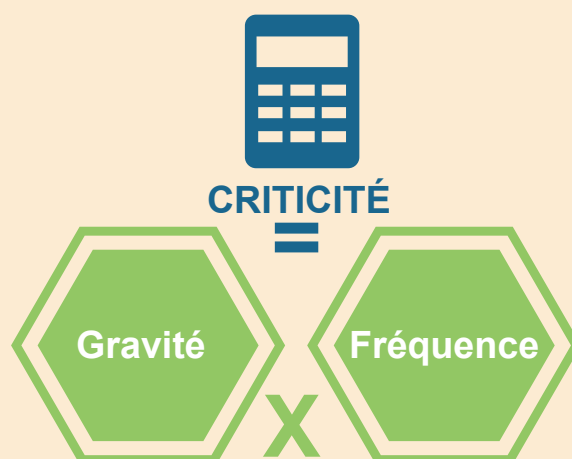
Il convient donc de contrôler scrupuleusement la qualité et la rapidité de la réponse.

A. Enregistrer l'événement indésirable

A réception d'un événement indésirable, les tableaux de suivi sont mis à jour par l'assistante de la/du responsable de service et envoyés à la/le responsable de service pour évaluer le niveau de criticité et l'ajouter dans le tableau de suivi.

B. Évaluer le niveau de criticité

C'est le/la responsable de service qui évalue le niveau de criticité. Afin de hiérarchiser les risques identifiés, la criticité est obtenue à l'aide de la formule suivante :



CRITICITÉ

GRAVITÉ	5	10	15	20
	4	8	12	16
	3	6	9	12
	2	4	6	8
	1	2	3	4
	FRÉQUENCE			

PRIORITÉ 1 : Score supérieur à 10

PRIORITÉ 2 : Score compris entre 5 et 9

PRIORITÉ 3 : Score compris entre 1 et 4

C. Délai de traitement

Le délai de traitement de l'événement indésirable est déterminé en fonction du niveau de criticité, à savoir :

PRIORITÉ 1 : Traitement immédiat

PRIORITÉ 2 : Traitement réalisé sous 30 jours maximum

PRIORITÉ 3 : L'événement ne nécessite pas un traitement rapide

D. Informer le déclarant

La personne dépositaire de l'événement indésirable est informée par le chef de service du traitement de sa déclaration (niveau de criticité, conduite à tenir, actions mises en place) dans un délai d'1 semaine.

E. Analyser

Semestriellement, les données et leur traitement sont analysés lors des réunions cadres. Les résultats sont communiqués à l'ensemble de l'équipe et débattus lors des réunions de service.

F. Contrôler

Mensuellement, les tableaux de suivi consolidés sont envoyés à la Direction pour contrôle du respect des délais de réponses.

G. Conservation et archivage des données

Conservation de l'année N-1 et N

1

DOCUMENTS ASSOCIÉS

FE 16.5.2.1 Fiche de déclaration interne d'un El

FE 16.5.2.2 Registre des El

FE16.5.2.3 Formulaire de transmission d'un El aux autorités administratives

FE 16.5.2.4 Fiche d'analyse d'un El

FE16.5.2.5 Notice d'identification d'un El



➔ FICHE ACTION PRÉVENTION DES RISQUES DE MALTRAITANCE



Fiche action CHRS diffus et collectif

Fiche action N°
CHRS - n° 3-2023

Prévention des risques de maltraitance et de violence

Critère(s) HAS

3.11.1 L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.

Date de mise à jour

21-nov-23.

Échéance

1^{er} trimestre 2024.

Objectif stratégique

Mettre en place un plan de prévention de maltraitance et de violence avec les équipes.

Objectif(s) opérationnel(s)

Identifier les risques potentiels de maltraitance et de violence avec les équipes.

Pilote

Direction.

Co-pilote

Chef de service.

Groupe projet

Direction et salariés.

Moyens à mettre en œuvre

Mettre en place des réunions de réflexion afin d'identifier les situations de maltraitance et de violence potentielles envers les personnes accompagnées. Une réunion avec les équipes des CHRS est programmée le 25.01.2024. Coter les risques selon le niveau de gravité et de fréquence identifiés en s'appuyant sur le DUERP. Définir le plan de prévention selon la cotation des risques.

Effets attendus

Limitier les actes de maltraitance et de violence.

Indicateurs

Évolution du nombre de plaintes, réclamations et événements indésirables graves.

Analyse globale

Clôture



Version – 04.07.2024

Situation potentielle de maltraitance



Version 04.07.2024

égende :
 - **APU** : Quartier Prioritaire de la politique de la Ville - **PA** : Projet d'Accompagnement - **QVCI** : Qualité de Vie et des Conditions de Travail
 - **RS** : Risques Psycho-Sociaux - **DUER** : Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels - **PCA** : Plan de Continuité d'Activité - **DIPC** : Document Individuel de Prise en Charge

UNIS POUR LES FAMILLES

[Création & Impression : Imprimerie Vert Village 02 32 31 14 06]

Validé par le Conseil d'Administration le 16 décembre 2024
Validé par le Conseil Economique et Social le 10 décembre 2024



BP 686 - 1184 rue Jacquard
27006 Evreux Cedex

www.udaf27.org -  