



UN ACCUEIL, UN TOIT, UN NOUVEAU DÉPART



# CHEMIN VERT

## Rapport d'activité 2018

# Sommaire

<b>L'établissement</b>	<b>3</b>
▶ Preamble	3
▶ L'équipe	4
▶ Les formations	6
▶ Les moyens financiers	6
<b>Les personnes accueillies en 2018</b>	<b>7</b>
▶ Les modalités d'admission	7
▶ L'âge des personnes accueillies	9
▶ Lieu de vie des personnes avant leur entrée au CHRS	10
<b>L'accompagnement social</b>	<b>12</b>
▶ La prégnance des problématiques de santé	12
▶ L'accès à l'emploi	15
▶ Les étapes de l'accompagnement	18
<b>Les modalités de sortie du CHRS</b>	<b>21</b>
▶ Bilan	21
▶ Focus sur les obligations judiciaires	23
▶ L'accompagnement des personnes sous PSE	24
<b>Les droits des résidents</b>	<b>25</b>
<b>Démarche qualité</b>	<b>27</b>

# L'établissement

## Préambule

Ilot - Chemin Vert est un CHRS Justice qui héberge et accompagne vers l'autonomie, l'insertion sociale et professionnelle des hommes de 18 à 60 ans qui ont fait l'objet d'une peine de justice.

Il s'agit de personnes sortant de prison, libres ou bénéficiant d'un aménagement de peine ou d'une peine alternative à l'incarcération.

Chemin vert est un tremplin vers l'accès aux droits, aux soins, à l'emploi, au logement et plus largement à la citoyenneté.

L'établissement a pour valeurs socles le non jugement et la confidentialité des parcours des personnes.

Le CHRS accueille des personnes qui ont été incarcérées pour tout type de délit ou de crime (vente de stupéfiants, vols, conduite en état d'ivresse, agression sexuelle, violences conjugales, outrage, ...).

Les parcours de vie des personnes accueillies à Chemin Vert sont diversifiés : hommes ayant une longue période de rue entrecoupée d'incarcérations, jeunes majeurs avec déjà un parcours compliqué malgré leur âge, personnes n'ayant pas ou peu exercé d'activité professionnelle.

Il n'existe pas a priori de profil type des personnes accompagnées à Chemin Vert du fait des modalités d'orientation par le Service Intégré d'Accueil et d'orientation (SIAO).

En effet, le SIAO, étudie et évalue les demandes d'hébergement des hommes avant de les orienter vers le CHRS. Ces demandes sont portées auprès du SIAO par différents acteurs : le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP) de Paris et du Hors Paris, des associations spécialisés comme le Mouvement pour la Réinsertion Sociale (MRS), des services spécialisés en addictologie : le CSAPA Pierre Nicole, les services psychiatriques : Maison Blanche et les maraudes et accueils de jour.

Pour des aménagements de peine avec surveillance électronique, les orientations sont faites directement par le SPIP de l'établissement pénitentiaire concerné.

Lors d'un entretien de Pré Admission, l'équipe du CHRS entend la demande et le projet de la personne. Elle évalue son adhésion à l'accompagnement social et sa capacité à vivre dans un collectif pour s'assurer que l'établissement répond bien à sa demande et à ses attentes.

Chaque accueil est spécifique. Les problématiques d'insertion sont bien entendu différentes d'une personne à une autre. L'accompagnement est individualisé. Le CHRS s'adapte ainsi aux spécificités de la personne ce qui implique une évolution en continu des pratiques des travailleurs sociaux.

## L'équipe

**L'accompagnement des résidents repose nécessairement sur une dynamique collective.**

13 professionnels participent à la qualité de l'accueil et de l'accompagnement des personnes hébergées.

Sous le pilotage et la houlette d'un responsable, ils sont mobilisés au quotidien pour offrir un cadre contenant et bienveillant tant au niveau de la logistique, de l'accueil, de l'accompagnement et de la surveillance pendant la nuit.

**4 travailleurs sociaux (4 ETP)** accompagnent vers un retour aux droits, à la santé, à l'emploi, au logement et à la citoyenneté les 60 résidents hébergés. Leur mission est décrite plus avant dans le chapitre sur l'accompagnement social global.

**4 agents d'accueil sont en première ligne de l'accompagnement.** Ils répondent aux demandes portant sur la vie quotidienne des personnes : calendrier des lessives à la buanderie, remise du courrier, lien social....

Comme pour les travailleurs sociaux, les agents d'accueil ont une mission de contrôle des entrées au CHRS. Ils vérifient qu'une personne qui sonne à la porte d'entrée soit bien accueillie au centre avant d'ouvrir la porte. Cela représente 2,72 ETP.

Ils sont en charge aussi de l'organisation du repas du soir (inscription aux diners, réchauffe des plats, service, nettoyage).

Le repas du soir est le seul moment de la journée où l'ensemble des résidents peut se retrouver. Il s'agit d'un moment délicat. Beaucoup viennent chercher un moment de calme et prendre connaissance du journal télévisé tout en dînant; d'autres au contraire, privilégient les contacts et les apostrophes entres résidents. Le savoir-faire professionnel de l'équipe permet de réguler des tensions éventuelles.

Les agents d'accueil assurent une présence de proximité auprès des personnes qui rassure et conforte.

Deux agentes d'accueil ont une mission complémentaire aux tâches citées ci-dessus : administrative pour l'une, avec la commande des repas auprès du prestataire qui livre les repas tous les matins et l'actualisation des bases de données et l'hôtellerie et l'animation pour l'autre agente d'accueil. Il s'agit là de fonctions nouvelles pour lesquelles des formations ont été mises en place (voir paragraphe sur les formations).

**Les agentes d'entretien (2 ETP) assurent** la propreté des espaces communs (couloirs, escaliers, salle polyvalente, sanitaires et douches) et des bureaux de l'équipe. C'est aussi une présence bienveillante et les résidents apprécient de pouvoir échanger avec elles quelques mots le matin avant de partir à leurs activités.

**L'ouvrier hautement qualifié (1 ETP)** entretient le bâtiment (repeinte des chambres, problème de fuite d'eau, de sanitaires, de punaises de lit...). Des prestataires interviennent en complément de son activité.

**Les veilleurs de nuit (2 ETP)** ont en charge la sécurité du lieu pendant la nuit. Ils notent les allers et venues des personnes et contrôlent les entrées. Ils sont aussi présents lorsque les personnes éprouvent le besoin de parler et de se confier.

Le dispositif de sécurité a été renforcé en 2018 avec la remise en fonctionnement de la porte d'entrée qui donne sur le trottoir de la rue de Chemin Vert. Les résidents qui entrent la nuit ont deux portes d'entrée à franchir avant de pénétrer dans le centre. Cette mesure renforce la sécurité à la fois des résidents qui en sont demandeurs et des veilleurs de nuit.

D'autres mesures de sécurité ont été prises : la fenêtre de la loge a été changée, le circuit vidéo qui filme la sortie de secours du CHRS est de nouveau opérationnel et le dispositif DATI (Dispositif d'Alarme pour Travailleur Isolé) permet de joindre un membre du personnel seul à son poste très rapidement en cas de problème.

### **Un objectif de stabilisation de l'équipe**

La composition et la taille de l'équipe ont connu un certain nombre d'évolutions en 2018 pour se stabiliser vers la fin d'année.

En 2018, trois responsables se sont succédés suite au départ du Directeur d'établissement en titre au 1<sup>er</sup> trimestre 2018. Pour le remplacer, un manager de transition, habitué à travailler dans un environnement complexe et directement opérationnel est intervenu pendant quatre mois ce qui a permis de sécuriser la qualité de l'accompagnement. Pendant ce temps, un recrutement a été lancé et une nouvelle responsable est arrivée en aout 2018.

Le poste de la cheffe de service n'a pas été reconduit en 2018.

Suite au départ de deux travailleurs sociaux en 2018, deux éducateurs spécialisés ont été recrutés. Des intérimaires sont aussi régulièrement intervenus pour renforcer le travail de l'équipe.

Pendant toute cette période, l'appui du siège social a permis d'assurer la cohérence et la continuité des actions. Ainsi, par exemple, les travaux de la commission sécurité impliquant un administrateur du conseil d'administration de l'association, le directeur général et la secrétaire de direction du siège ont permis de mettre à plat les renouvellements des contrats de maintenance pour une plus grande sécurité du lieu : maintenance de la chaufferie des deux bâtiments, contrôle des eaux par UTB et prestation régulière contre les nuisibles par RENTOKIL.

Un exercice d'alerte incendie s'est tenu le 18 novembre 2018 impliquant les résidents et tous les professionnels présents (travailleurs sociaux, agentes d'entretien).

## Les formations 2018

- « *Connaître les PPSMJ, leur statut ainsi que les dispositifs de prise en charge socio judiciaire* » à Paris, le 17, 18 et 19 octobre 2018, par Citoyens et Justice – 1 travailleur social, 1 agent d'accueil et un responsable.
  - « *Accompagnement social des publics en lien avec la justice* » à Paris, le 3, 4, 5 octobre 2018, par Citoyens et Justice – 1 travailleur social et 1 agent d'accueil.
  - « *L'accueil une fonction essentielle* » par EPSILON MEDIA le 13,14 et 15 novembre 2018 : 1 agente d'accueil.
  - « *Se perfectionner au tableur Excel sur « PC »* par URIOPSS Ile de France le 10,11 et 12 décembre 2018 : 1 agente d'accueil.
  - « *Formation autorité sanction* » par Epsilon Media le 29 et 30 octobre 2018 : 4 travailleurs sociaux ont participé.
  - « *Hébergement social et addictions* » par IREMA, le 27, 28 et 29 septembre 2018 : Responsable et deux travailleurs sociaux
- « *Maîtrise et techniques d'animations collectives* » par ARABESQUE, le 15, 16 mai et 1<sup>er</sup> juin 2018 : 1 travailleur social

## Les moyens financiers

Les charges d'exploitation représentent 1 142 000 euros, qui se répartissent entre :

● les frais de personnel :	63,8%
● les amortissements :	14,4%
● les achats/fluides :	7,3%
● les locations mobilières et les charges :	5,1%
● les repas :	4%
● les autres charges et taxes :	5,4%

Pour couvrir ces charges, l'Îlot a eu recours à 3 sources de financement :

● subventions publiques :	82,2%
● participation des personnes :	9%
● Fonds propres, dons, autres produits :	8,8%

# Les personnes accueillies

En 2018, l'établissement a accueilli 93 hommes seuls de 18 à 60 ans. Un résultat relativement stable par rapport au nombre de résidents accueillis en 2017 (97 personnes).

## Les modalités d'admission

Cette baisse relative s'explique par le fait qu'il y ait eu moins d'entretiens de pré admission les premiers mois de 2018.

**L'organisation d'entretiens de pré admission** tout au long de l'année est nécessaire pour assurer un accueil régulier de nouvelles personnes. En effet, il faut en moyenne deux rendez-vous (source SIAO 75, 2018) pour une admission. Toutes les personnes ne se présentent pas au rendez-vous. L'équipe a aussi la possibilité de ne pas valider une candidature si elle évalue que le CHRS ne pourra pas répondre aux attentes et aux besoins de la personne.

La dynamique des Entretiens de Pré Admission est une des responsabilités du directeur d'établissement. Il anticipe les sorties possibles de résidents du CHRS et assure un lien avec les partenaires de l'orientation (SIAO, SPIP) notamment pour les demandes de places et les suites apportées aux Entretiens de Pré Admission.

Il gère également les courriers des détenus en demande d'un hébergement qui arrivent directement au CHRS en lien avec une agente d'accueil et fait le lien avec les Conseillers Pénitentiaires d'Insertion et de Probation (CPIP) des établissements pénitentiaires concernés pour relayer la demande.

Afin de fluidifier et faciliter les échanges avec les partenaires orienteurs, une nouvelle organisation de travail a été mise en place. Une travailleuse sociale est désormais en charge d'informer, de coordonner et d'organiser les entretiens de préadmission. Ainsi, les relations avec les partenaires ont pu être simplifiées et renforcées.

L'entretien de Pré Admission s'effectue en présence de la responsable d'établissement et d'un travailleur social. Cet entretien se déroule en deux temps, qui permettent de présenter la structure et le projet d'établissement et ensuite d'échanger avec la personne reçue sur son parcours et ses projets.

A la suite de ces entretiens, la commission d'admission, composée de l'ensemble de l'équipe socio-éducative se réunit et évalue la faisabilité de la prise en charge pour chacune des situations.

En cas de refus de prise en charge, celui-ci est notifié au service orienteur de manière éclairée afin qu'il puisse s'en saisir pour ajuster l'orientation ou retravailler le projet avec les personnes.

En cas d'admission, l'équipe se mobilise pour pouvoir accueillir les personnes dans les plus brefs délais.

### **En 2018, nous recensons 103 entretiens de pré admissions.**

- 51 personnes ont été orientées pour des demandes d'hébergement dans le cadre d'aménagement de peine en placement sous surveillance électronique (PSE). Ces orientations proviennent majoritairement des Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation (SPIP) d'Île

de France (41 orientations) mais aussi du département de l'Oise (centre pénitencier de Liancourt) avec 5 orientations et des demandes éparses d'autres départements (Meuse, Vienne, Aube, Jura, Allier)

- 49 personnes ont été orientées par le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation 75 (SIAO) dont 31 demandes portées par le SPIP 75. Les 18 autres demandent proviennent d'autres structures tels que les Centres de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA), l'association MRS, acteur majeur quant à l'accompagnement des personnes sortant d'incarcération.
- En marge, 3 personnes ont été rencontrées directement du fait de leur situation.

Sur ces 103 entretiens :

- 42 personnes ont eu une suite favorable à leur demande d'hébergement pour 40 entrées
- 30 personnes n'ont pu être prises en charge
- 23 personnes ne se sont pas présentées à leur entretien
- 3 personnes ont refusé d'intégrer la structure
- 4 personnes n'ont pas eu de permission de sortie dans le cadre de leur incarcération
- 1 personne a été réincarcérée.

### **Nombre de personnes accueillies par mois en 2018**

janvier	1
février	1
mars	2
avril	1
mai	4
juin	4
juillet	3
août	3
septembre	3
octobre	6
novembre	7
décembre	5

### **Les perspectives d'évolution en 2019**

A la fin de l'année 2018 et au vu des observations faites tout au long de l'année, un projet de permanence au sein de la Maison d'Arrêt de Fleury-Mérogis (91) a vu le jour. En effet, nous constatons qu'il n'est pas toujours évident pour les personnes détenues de se projeter quant à leur aménagement de peine et que l'organisation d'un entretien à l'extérieur peut prendre un temps précieux, que les personnes n'ont pas forcément.

Se déplacer au sein de la Maison d'Arrêt va permettre au CHRS de communiquer de manière effective quant aux modalités de fonctionnement et de prise en charge, permettant ainsi une meilleure connaissance du travail effectué, tant pour les partenaires que pour les futures personnes accueillies.



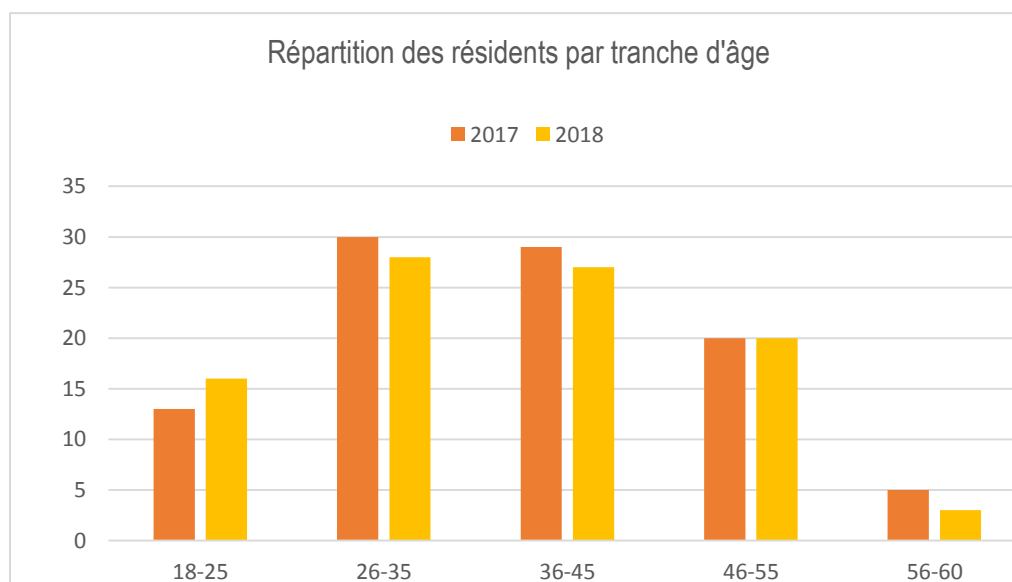
De même, apporter l'expertise de l'équipe en matière d'hébergement en amont de la sortie va permettre d'affiner les évaluations et de travailler les projets d'aménagements de peine en lien étroit avec les CPIPS.

La 1<sup>ère</sup> permanence devrait avoir lieu dans le courant du 1<sup>er</sup> trimestre 2019 après avoir rencontré les équipes du SPIP 91. A terme, il est envisagé d'intégrer ces permanences mensuelles au sein de la Maison d'Arrêt de Fresnes (94) et de La Santé (75).

Dans la lignée de 2018, l'année 2019 devrait être une année riche en matière de partenariat et de travail en réseau, toujours dans l'objectif d'améliorer la fluidité des parcours, d'éviter les ruptures et ainsi de favoriser le processus d'insertion de chaque personne accueillie.

## L'âge des personnes accueillies

**La répartition des 93 résidents par tranche d'âge reste stable par rapport à l'an dernier.**



**La moyenne d'âge des personnes accueillies en 2018 est de 37ans (41 ans en 2017, 39 ans en 2016). Le CHRS continue d'accueillir des personnes jeunes : 47% des résidents ont moins de 35 ans.**

Le fait qu'environ la moitié des résidents a moins de 35 ans a des effets sur les modalités d'accompagnement. La question du cadre éducatif et de l'accès à une formation sont des enjeux importants pour tous les publics accueillis et particulièrement pour les personnes jeunes. L'accompagnement des moins de 25 ans nécessite une présence au quotidien et l'apport d'un solide étayage pour leur permettre de ne pas tomber dans la récidive et d'arriver à se projeter.

- **Focus sur les spécificités des personnes de moins de 25 ans**

Sur les 40 nouveaux résidents entrés en 2018, 10 sont âgés de moins de 25 ans.

**Une majorité des nouveaux résidents de moins de 25 ans a connu une situation familiale complexe.**

3 n'ont pas ou peu connu leurs parents. Ils ont été placés très tôt dans des familles d'accueil ou des foyers de la protection de l'enfance. Un autre jeune homme entretient des rapports violents avec sa mère. Pour les autres, le lien familial a été rompu à un moment de l'enfance ou de l'adolescence.

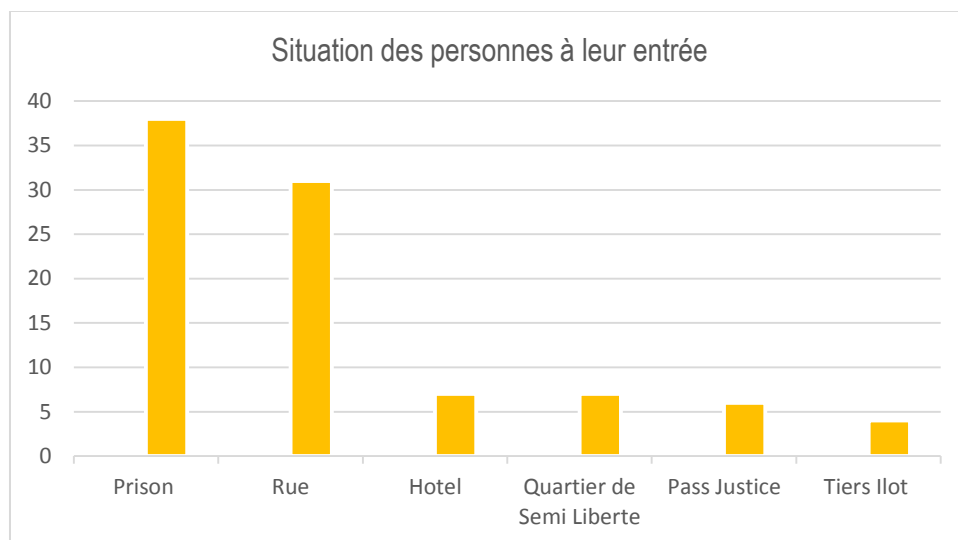
Ces jeunes gens à leur arrivée à Chemin Vert n'ont apparemment pas de références positives d'adultes à partir desquelles ils peuvent se projeter. Enfants ou adolescents, ils ont dû apprendre à se protéger seuls et ont développés des mécanismes de défense très réactifs. Ils n'ont pas pu construire des liens amicaux solides et positifs qui puissent les entourer car ils ont généralement arrêté leurs études au niveau de la quatrième ou de la troisième.

Le discours principal qu'ils développent à leur arrivée au CHRS est de dire qu'ils veulent arrêter de faire des « bêtises ». Ils affirment vouloir trouver du travail rapidement et louer un appartement. En termes de choix professionnel, ils évoquent le métier de chauffeur livreur, cariste, magasinier, employé libre-service. Contrairement à leurs contemporains, ils n'expriment pas d'envie plus personnelle. La priorité est de vivre une vie normale et d'être comme tout le monde.

Les jeunes gens se font l'écho des propos qu'ils ont entendu en détention. Ils développent un discours qu'ils savent être conforme aux attentes des institutions. Tout l'enjeu de l'accompagnement va être d'ancrer ce discours dans la réalité de leur quotidien.

## Lieu de vie des personnes avant leur entrée au CHRS

Sur les 93 personnes accueillies et présentes au moins un jour en 2018, on constate également une baisse du nombre des personnes venant directement d'incarcération et une hausse des personnes en errance. Ce phénomène avait déjà été souligné en 2017.



Cette tendance se confirme pour les nouveaux résidents de 2018.

### **Logement à l'arrivée des 40 nouvelles personnes accueillies en 2018**

17 résidents étaient sans domicile fixe avant leur arrivée au CHRS (soit 43 %)

12 résidents étaient incarcérés (30 %)

5 résidents étaient hébergés en urgence par le Pass Justice (12%)

5 résidents vivaient à l'hôtel ou chez des tiers (12%)

### **Les liens des personnes avec la justice**

Quelle que soit leur situation de logement à l'entrée au CHRS, une majorité des 40 résidents entrés en 2018 a connu une récente période d'incarcération

- **30 personnes ont effectué un séjour en prison avant leur entrée au CHRS. 61 %** d'entre elles ont été incarcérées dans les établissements de Fresnes et de Fleury Merogis

Fleury Merogis : 12 personnes

Fresnes : 7

Villepinte : 3

Poissy : 4

Paris : 1

Autres : Troyes, Bar-le-Duc, Mulhouse, Joux la ville : 3

9 Personnes sont entrées au CHRS sans avoir été incarcérées.

# L'accompagnement social

S'il est difficile de dresser un profil type des personnes accueillies on peut observer des spécificités communes à l'ensemble des personnes hébergées

## La prégnance des problématiques de santé (notamment addictions et psychiatrie)

Un tiers des résidents est suivi pour des troubles psychiques et 47 % des personnes disent avoir une addiction à l'alcool, au cannabis ou au crack. Ces données sont connues. Elles étaient déjà mises en exergue dans le précédent rapport d'activité. Elles constituent un frein notoire à l'insertion sociale et professionnelle rapide des résidents.

L'équipe socio-éducative du CHRS ne comprend pas de personnel médical. La réponse sociale apportée par l'établissement aux problèmes de santé est d'accompagner la personne à accepter de s'inscrire dans un parcours de soins en travaillant ses réticences.

*Par exemple : de nombreuses personnes ont des problèmes de dents qui les font souffrir. Ces maux de dents sont le fruit d'une très mauvaise alimentation à base de sucre et de matières grasses. La consommation de cannabis fragilise aussi le système buccodentaire. Elle provoque une inflammation des gencives qui peut entraîner la perte de dents même chez de très jeunes personnes. De plus, les personnes ne répondent plus aux anesthésies du fait de la consommation de cannabis. L'objectif de l'accompagnement est d'amener la personne à aller voir un dentiste, voire même de l'accompagner. Ce type de problème se rencontre plus chez les personnes toxicomanes de longue date. C'est donc étonnant qu'il concerne des jeunes de moins de 35 ans.*

La réponse sociale par rapport aux problématiques de santé est aussi de développer une dynamique partenariale avec des acteurs diversifiés du soin (groupe d'entraide, CMP, CSAPA, ...)

**Les Entretiens avec le Centre Médico Psychologique** – CMP République et CMP Armaillé. Il s'agit d'une rencontre avec le Médecin psychiatre du CMP, le psychologue et les infirmières du Centre Médico Psychologique avec deux travailleurs sociaux de Chemin vert. Ce rendez-vous a lieu toutes les 8 semaines. En 2018, il y a eu 5/6 réunions avec le CMP. La réunion permet d'aborder des situations complexes des personnes hébergées qui ont un suivi psychologique au CMP, dans le respect du secret médical.

**Permanences des Alcooliques Anonymes (AA)** à Chemin Vert. Le CHRS a repris contact en septembre 2018 avec les Alcooliques Anonymes. Le projet est de mettre en place une permanence afin de sensibiliser et soutenir les résidents dans l'arrêt ou la réduction de leur consommation.

Il a été décidé de contacter les AA suite à l'alcoolisation de plus en plus conséquente de 3 résidents qui ne maîtrisaient plus leur consommation et interagissaient négativement avec le collectif lors des temps de repas.

Concrètement, des représentants des AA participent une fois par mois à un repas. Ils vont au-devant des résidents et échangent avec eux. Le principe est de marquer une présence et d'initier un dialogue sans insistance.

**En complément de l'action des AA**, un projet est de proposer à l'Association Nationale de Prévention d'Alcoologie et d'Addictologie d'organiser un atelier pour diversifier la palette de propositions de soutien aux résidents.

**Le projet de mettre en place une coordination de partenaires** préparant l'arrivée de la personne pour éviter les ruptures de soins (traitement de substitution) avec le CSAPA Pierre Nicole est aussi en cours.

Dans ce sens, **l'équipe du centre médical Marmottan**, représentée par Stéphanie FARE, cadre de santé et Claire Trollé, assistance de service social est intervenue en réunion d'équipe le mercredi 19 décembre 2018.

Deux travailleurs sociaux ont aussi participé à une rencontre des acteurs de la solidarité du 11<sup>ème</sup> arrondissement sur le thème des addictions le 25/09/2018.

### **Photographie de l'état de santé des résidents à partir d'éléments déclaratifs**

47 % des personnes vivent avec une addiction

26% ont un suivi pour un trouble de santé mentale

18 % ont un suivi médical régulier pour d'autres troubles

27% consomment de l'alcool

32 % consomment d'autres substances

8 % des personnes déclarent une poly addiction. Un chiffre en augmentation par rapport à 2017.

#### **Exemple partenariat / santé :**

Monsieur M est pris en charge au sein du CHRS depuis septembre 2017. Son séjour au CHRS lui a permis de se stabiliser, Monsieur ayant connu une longue période d'errance. Le fait d'être hébergé et d'avoir un référent social sur place a permis la coordination de tous les acteurs de soins qui interviennent auprès de Monsieur (CMP, Hôpital de jour, centre de réduction des risques...) ainsi qu'un réel travail budgétaire (mise en place d'une mesure d'accompagnement social personnalisé). Ainsi, du fait de cette continuité, Monsieur est de nouveau en capacité d'avoir des projets. Le travail de proximité entre tous les intervenants par des échanges réguliers et l'organisation de temps de synthèse avec Monsieur va pouvoir aboutir sur la réalisation d'objectifs adaptés à ses envies et besoins.

**Les deux autres situations présentées ci-dessous peuvent illustrer l'écrit ci-dessus et de l'importance du travail effectué en collaboration avec le secteur de la santé**

Monsieur X, âgé de 47 ans, est accueilli au CHRS depuis bientôt 3 ans. A son arrivée au CHRS, **Monsieur sort de 27 ans de rue et d'errance fragilisé physiquement et psychologiquement.** Monsieur est très négligé physiquement, il n'a jamais connu d'expérience en hébergement d'urgence hormis quelques nuitées en hôtel. Monsieur X n'a pas de suivi médical. Il consomme régulièrement de l'alcool, du cannabis et du crack. En 2017, Monsieur intègre un chantier d'insertion. Son contrat prendra fin en janvier 2019. Monsieur X, malgré son passé de rue, n'a jamais bénéficié de suivi psychologique. Cependant **après un accident du travail fin 2017**, Monsieur s'est de plus en plus fragilisé psychologiquement jusqu'à manifester un comportement inquiétant de mise en danger envers sa personne nécessitant un accompagnement physique par notre service au CAC de Bastille en septembre 2018. **Depuis, il est suivi régulièrement par un psychiatre au CMP République.** Monsieur X a pleinement investi ces soins, il peut dire aujourd'hui qu'il se sent apaisé. Par ailleurs nous notons qu'il consomme beaucoup moins de produits illicites et, il en va de même pour l'alcool. Aussi, le projet social et professionnel de Monsieur a pu évoluer en fonction des soins et de la prise de conscience de Monsieur de leur nécessité. Monsieur comprend aujourd'hui que sa maladie a une incidence sur la gestion de son quotidien tant dans ses recherches d'emploi que dans la gestion de son budget. Ainsi Monsieur accepte que l'on mette en place une MASP (aide au budget) et un dossier MDPH est en cours de traitement avec la demande de reconnaissance de travailleur handicapé.

**Monsieur Z, âgé de 37 ans, est accueilli au CHRS depuis juin 2018, alors qu'il sortait de 6 mois d'incarcération** après avoir subi une révocation de peine de sursis de mise à l'épreuve pour non-respect de ses obligations de suivi. Quand Monsieur intègre le CHRS, il se présente comme quelqu'un de volontaire, de déterminé afin d'accéder le plus rapidement possible à une vie meilleure. Il a, entre autres projets, envie d'avoir un logement le plus rapidement possible pour pouvoir accueillir son enfant qui vit actuellement avec sa mère dont il est séparé. En entretien socio-éducatif, Monsieur se montre volubile, nous fait part de son projet de devenir chanteur, nous parle beaucoup de sa passion pour le sport et nous promet qu'il fait toutes les démarches pour s'en sortir. Cependant, **nous observons que monsieur Z rentre souvent en état d'ébriété et malgré nos remarques répétées qu'il banalise.** En octobre 2018, Monsieur n'a plus d'obligations judiciaires, événement qu'il fêtera sous l'emprise de l'alcool. Au repas du soir il se montre virulent envers un Travailleur Social et a un premier avertissement écrit. Alors il s'engage à mettre en place un suivi au CMP et à honorer de manière effective ses démarches socio-professionnelles. Cependant nous observons que ce résident, en plus de ne pas respecter ses engagements, se présente de plus en plus alcoolisé dans le CHRS. Lors de la venue des Alcooliques Anonymes, nous nous entretenons avec un des bénévoles de l'association et nous lui parlons de Monsieur Z. Malgré son état d'ébriété, ce dernier accepte de se laisser aborder. **Aujourd'hui, nous savons que Monsieur Z a des contacts téléphoniques réguliers avec le bénévole des AA**, qu'il se rend à des réunions. Il a pris un rendez-vous dans un CSAPA. Il nous semble que **Monsieur semble admettre qu'il souffre d'une addiction et qu'il a besoin de soins et de suivis pour s'en sortir.** Nous pouvons observer qu'il n'est plus dans le déni de cette problématique. **Dernièrement, monsieur Z était content de pouvoir dire que cela faisait sept jours qu'il n'avait pas touché une goutte d'alcool.**

## L'accès à l'emploi

L'incarcération intervient bien souvent dans une histoire de vie perturbée. Dans la majeure partie des cas, elle s'inscrit dans un contexte de pauvreté.

Certains résidents détenus ont pu suivre une formation au sein de l'établissement pénitentiaire. Pourtant, on observe que la personne n'a pas forcément le souhait de mettre en application ses nouvelles compétences acquises pour retrouver un emploi.

### **Plusieurs raisons à cela :**

La période d'incarcération est ressentie comme un moment extrêmement difficile. Les personnes souhaitent rarement en parler. Elles disent vouloir tourner la page.

D'une façon plus générale, le public des sortants de prison reste très éloigné de l'emploi. Il accède difficilement à un travail du fait souvent d'un parcours d'errance entrecoupé de périodes d'incarcération. Certains n'ont plus travaillé depuis plus de 2 ou 3 ans voire n'ont jamais exercé d'activité professionnelle. De ce fait, les résidents ne savent plus comment reprendre pied dans le marché de l'emploi. Pour ceux qui ont suivi une formation en prison, celle-ci est ressentie comme une activité occupationnelle pendant l'incarcération et non comme une dynamique d'insertion. Pour autant, ces formations sont bien sûr très précieuses car elles permettent à la personne d'obtenir un diplôme ou de nouvelles compétences.

### **Le projet d'accompagnement des personnes vers l'emploi au CHRS varie selon sa capacité à accéder à un emploi directement ou non.**

Pour son travail d'accompagnement vers l'emploi, le CHRS collabore avec l'association « Solidarité Nouvelle Face au Chômage » (voir encadré page 16).

Egalement, Le Mouvement Pour La Réinsertion Sociale (MRS) adresse régulièrement des annonces d'emploi aux travailleurs sociaux qui les relaient auprès des personnes.

### **Un parcours d'étapes vers l'emploi**

#### La remobilisation

Si la personne est vraiment très éloignée de l'emploi, il lui sera proposé de rejoindre une action de remobilisation de quelques heures mise en place par des *dispositifs Premières heures* (ex : CARTON PLEIN) pour travailler son estime de soi, prendre conscience qu'elle a acquis des compétences lors de situations d'errance éventuellement transférables dans la sphère professionnelle, de commencer à identifier les codes du savoir être en milieu professionnel.

#### Les chantiers d'insertion ou les entreprises d'insertion

Le fait de bénéficier d'un emploi d'insertion va permettre une entrée graduée dans le monde du travail. Un chantier d'insertion ou une entreprise d'insertion constitue un sas où les personnes vont être confrontées à la réalité, réapprendre les droits et les devoirs d'un salarié (lire une fiche de paie, gérer des arrêts maladie, respecter les horaires, ...). Les partenaires des chantiers et des entreprises d'insertion : la Régie de quartier

### L'accès direct à l'emploi :

9 résidents ont été orientés vers une entreprise partenaire, la société HERDEGEN, et ont pu commencer directement à travailler en tant qu'ouvrier qualifié dans l'assemblage de composants pour matériel médicalisé.

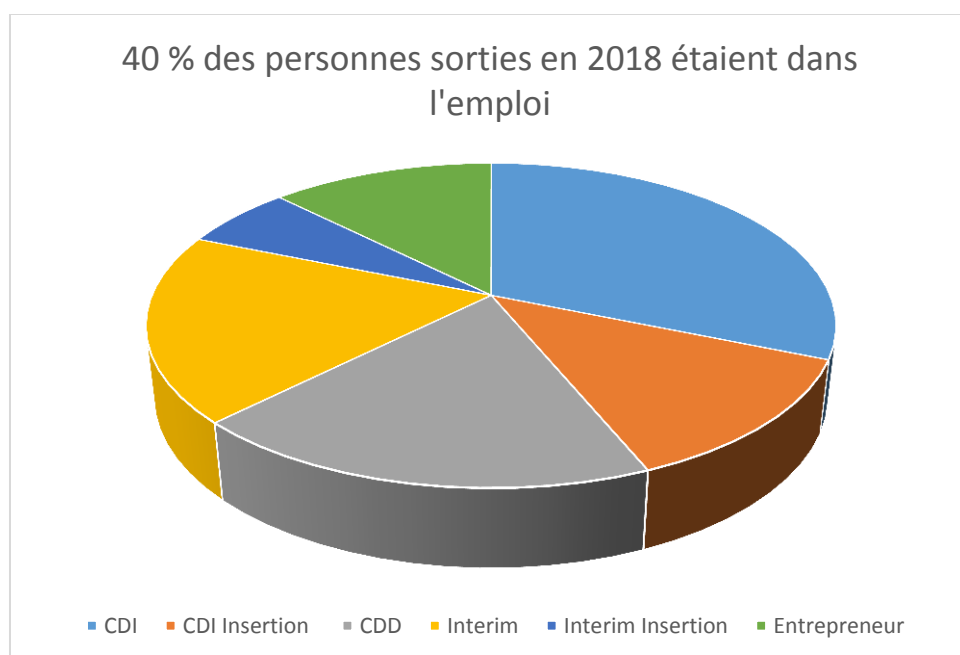
### Les projets 2019 :

- Participer à une réunion du Comité emploi de la mairie du 11<sup>ème</sup> arrondissement pour connaître tous les acteurs de l'emploi et développer des partenaires (mission locale, EPI, ...)
- Mettre en place un atelier mensuel animé par l'Espace Parisien pour l'Insertion du 11<sup>ème</sup>

### **Focus sur la situation dans l'emploi des 40 résidents sortis en 2018 du CHRS.**

Une variété de statuts pour les personnes en situation d'emploi

16 personnes étaient en situation d'emploi



12 personnes étaient en recherche d'emploi et accomplissaient des démarches actives  
10 personnes étaient encore trop éloignées de l'emploi.



## **Focus sur la permanence Solidarités Nouvelles face au Chômage/ Intervenants SNC**

Nombre de permanences tenues en 2018 : environ 25, légèrement moins qu'en 2017

Tous les mardis de 14H à 16H, soit sur RV soit sur appel téléphonique par le référent TS ou nous-mêmes à l'arrivée.

En 2018, 19 résidents sont passés à la permanence, alors qu'on était à 21 en 2017 et à 14 en 2016 ; il y a donc une stabilité du nombre de résidents passant au moins une fois à la permanence.

La majorité des accompagnements est de courte durée, soit que le résident trouve très vite un emploi, soit qu'il parte de l'Îlot, soit qu'il ne poursuit pas sa recherche d'emploi (avec nous en tout cas)

Nous effectuons un premier entretien en présence du référent, puis un point systématique, très rapide avec l'équipe d'éducateurs après chaque séance.

Nous commençons toujours à rédiger ou à améliorer le CV (et parfois la LM), nous donnons des adresses d'employeurs, d'agences d'ETT, de structures de formation, des SIAE, de plus en plus souvent nous aidons à créer une adresse mail et un espace personnel Pôle emploi. Plus rarement nous réfléchissons avec le résident sur son projet professionnel et sur les qualités personnelles qu'il peut mettre en avant.

Nous donnons des pistes de recherche et des indications sur les nouvelles techniques de recherche d'emploi (sur Internet et les réseaux sociaux en particulier). Nous préparons également le résident aux entretiens d'embauche en corrigeant si nécessaire les habitudes vestimentaires, le comportement ou les attitudes corporelles.

Un résident a également bénéficié d'ateliers collectifs à notre siège parisien.

Nous nous mettons en général en relation avec le référent Pôle emploi ou Cap emploi, parfois avec le Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE) ou d'autres associations lorsqu'elles participent à la réinsertion du résident.

Une partie des tâches « basiques » que nous assurons, est maintenant partagée avec un ou deux membres de l'équipe (rédaction CV, inscription et création espace personnel Pôle emploi, demande de fiche de liaison...). L'équipe assure également le lien avec les structures d'insertion parisiennes (Régie de quartier, associations d'insertion et entreprises d'insertion...) et la diffusion (et la prise de RV pour le résident) par affichage des sessions d'information et de pré-recrutement de la ville de Paris.

Les relations entre les membres de l'équipe, la directrice et les deux bénévoles SNC se sont renforcées et la communication comme le partage des tâches est très fluide. C'est toujours à l'initiative du travailleur social que l'accompagnement SNC est proposé.

Signalons enfin que l'amélioration de la situation du marché du travail sur Paris s'est fait ressentir en 2018 : obtention de missions d'intérim plus faciles et possibilités accrues de missions dans les structures de l'IAE.

Nous avons également contribué à une meilleure connaissance de l'Îlot dans les structures de proximité et sur demande du directeur général de l'Îlot, un membre de SNC (la responsable du groupe de Paris 13) a participé à une réunion liée à la réouverture de la Santé début 2019.

Nous comptons poursuivre notre activité de bénévolat l'année prochaine et sommes surtout désireux d'une action plus continue et plus régulière.

Parmi les pistes de réflexion qu'il convient peut-être d'approfondir : la recherche d'emplois pour des personnes encore en risque de rechute d'addictions, notamment pour des emplois dans l'IAE ou pour le secteur handicap

## Les étapes de l'accompagnement

Les travailleurs sociaux ont travaillé en 2018 à la mise en forme *du livret d'accueil du travailleur social* où sont retracées les grandes étapes de l'accompagnement. Le Projet Personnalisé d'Insertion (PPI) y joue un rôle moteur.

A son entrée au CHRS, le résident signe un contrat de jour de 6 mois renouvelable.

### **Une première phase d'observation où la personne est invitée à se poser**

**L'accueil des résidents à Chemin Vert passe par une première phase d'observation de 2 mois.** Pendant ce temps la personne est invitée à se poser et à prendre sa place dans le collectif.

Pour une personne qui sort d'une période d'incarcération, le fait de pouvoir dormir dans une chambre individuelle et de disposer de son temps représente bien entendu un changement important. Il va falloir qu'elle réapprenne à vivre dans un espace où les contraintes sont moindres et à gérer son autonomie.

Certains résidents ont une interdiction de territoire dans leur ville d'origine et se retrouvent à vivre à Paris, une ville qu'ils ne connaissent pas et qu'ils vont devoir appréhender pour accomplir leur démarches.

Le référent social est présent aux côtés de la personne pour l'accompagner dans ces premiers moments sous la forme d'un rendez-vous hebdomadaire et de rencontres lors des temps de repas.

Pendant cette période, le travailleur social prend contact avec le Conseiller Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (CPIP) pour échanger sur le projet d'insertion du résident. Le CPIP est un partenaire important tout au long de l'accompagnement.

- **En parallèle, le résident va être incité à accomplir des démarches administratives pour pouvoir mettre en place son projet d'insertion**

Le référent social va s'assurer que la carte d'identité est en cours de validité et que les droits à la sécurité sociale sont ouverts. Ce sont deux préalables indispensables à la mise en place d'un projet d'insertion. Le temps nécessaire à la finalisation de ces démarches est très fluctuant et dépend de la complexité de la situation et de la possibilité pour la personne de les réaliser.

Les démarches d'ouverture des droits : demande RSA, dossier CMU, au Pôle emploi et dossier de demande d'un logement social...

- **Après deux mois de présence, la personne co construit avec son référent un Projet Personnalisé d'Insertion.** En fonction des éléments portés à la connaissance du référent un projet « d'accompagnement santé » commence à être évoqué si nécessaire ainsi qu'un retour vers l'emploi (remobilisation, insertion ou emploi direct) qui peut-être plus ou moins rapide en fonction de la situation de la personne.
- A la fin des 6 mois du premier contrat de séjour, une évaluation est posée et la demande de prolongation est travaillée lors de la réunion d'équipe et bien sûr discutée avec la personne avant d'être adressée à la DRILH.

Faire vivre le collectif est une des préoccupations de l'équipe socio-éducative, soucieuse de permettre aux personnes de partager des moments de détente et de découverte. Tout au long de l'année des ateliers cuisine sont organisés. Un résident accepte de prendre en charge un repas, des courses à sa confection. Il est aidé par d'autres résidents et d'un travailleur social présent.

L'association partenaire Champ Libre vient chaque semaine dispenser des cours de Yoga et anime régulièrement des espaces jeux dans la salle polyvalente le dimanche après-midi. Les résidents apprécient beaucoup ces moments de détente.

L'idée en 2019 est d'étoffer les animations le weekend par la participation de bénévoles.

### **Focus : l'accompagnement social global des jeunes de moins de 25 ans : la prévention de la récidive**

Ces jeunes gens viennent au CHRS après une première incarcération ou suite à une récidive. Ils peuvent aussi faire l'objet de jugement en cours pour d'autres peines passées une fois accueillis à Chemin Vert.

L'infraction à la loi sur les stupéfiants est le motif d'incarcération le plus représenté.

<b>Motifs d'incarcération de 9 jeunes de moins de 25 ans</b>	
Violences	1
Infraction à la loi sur les stupéfiants	6
Vols simples, aggravés, avec violence ...	1
Violence, vols et trafic de stupéfiants	1

Accompagner un jeune de moins de 25 ans nécessite d'être présent sur tous les aspects de la prise en charge tout en offrant un cadre éducatif très contenant afin de permettre à la personne :

- de retrouver un savoir être, une façon de s'exprimer et de se comporter avec les autres
- de savoir se protéger et dire non à des sollicitations diverses,
- d'accepter de se remettre en cause, de « bouger les lignes »
- de développer un projet personnel.

Cette fonction repère du cadre éducatif est essentielle. C'est à partir de cet étayage que la personne va commencer à élaborer un projet personnel qui passe dans un premier temps par des démarches administratives (actualisation de sa carte d'identité, etc.) et inscription à la mission locale.

L'inscription à la mission locale va permettre à la personne d'investir une formation, de viser un métier en particulier et d'obtenir une garantie jeune.

Le soutien de Chemin Vert est de s'assurer que le jeune homme est bien engagé dans ses démarches et qu'il tient le calendrier d'action. Le parcours qui va le conduire à une formation ou un emploi n'est pas linéaire.

C'est bien la présence vigilante et bienveillante du travailleur social qui est sollicitée par le résident quand les premières difficultés apparaissent dans le parcours. Travailler l'estime de soi, encourager, motiver, sont des jalons sur lesquels la personne va s'appuyer.

# Les modalités de sortie du CHRS

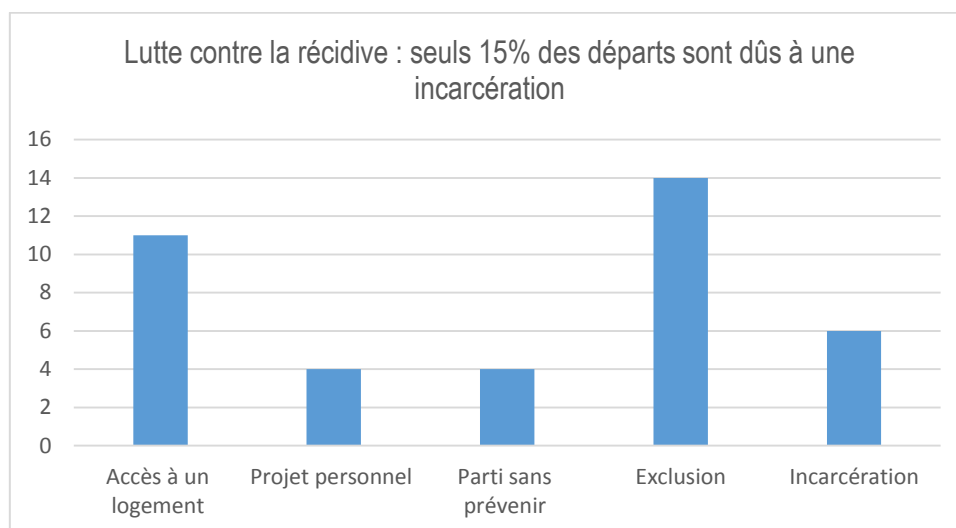
## Bilan

39 personnes sont sorties du CHRS en 2018

### Sur la totalité des personnes accueillies et présentes au moins un jour en 2018

- 11 sorties positives pour des personnes qui ont eu accès à un logement
- 4 départs volontaires pour projets personnels
- 4 personnes sont parties du CHRS sans prévenir de leur départ
- 14 personnes ont été exclues pour non-respect du règlement de fonctionnement
- 6 personnes ont été incarcérées

15 personnes sont parties positivement du CHRS pour aller habiter dans un logement autonome.

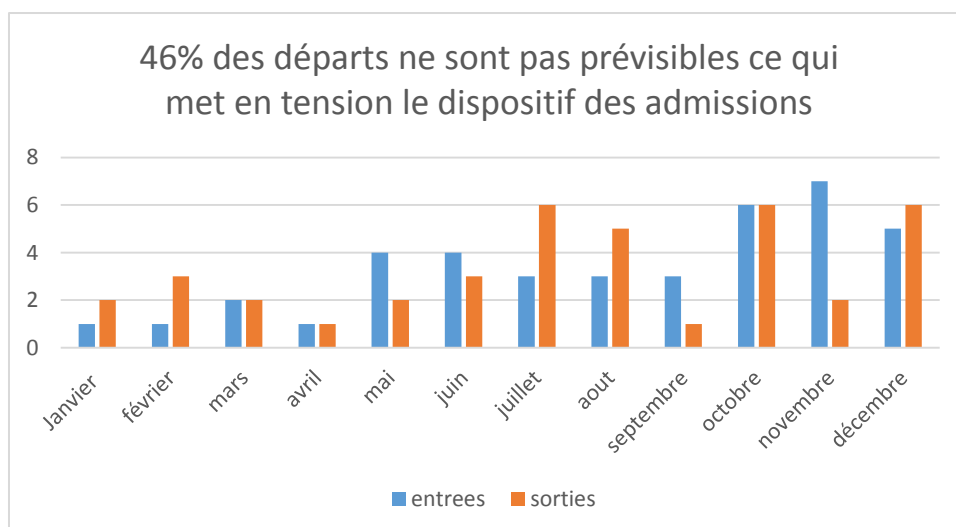


On observe en 2018 un nombre important d'exclusion lié à des faits de violence et à une absence d'implication dans le projet d'insertion. A noter que sur les 14 personnes exclues, 9 étaient bénéficiaires de mina sociaux et deux étaient en activité professionnelle ce qui signifie que malgré des situations complexes le travail d'accompagnement avance. Les travailleurs sociaux sont aux cotés des personnes dans leurs démarches d'insertion quelle que soit la complexité du moment.

**Sur 39 personnes sorties du dispositif, 11 d'entre elles étaient rentrées dans l'établissement la même année, en 2018.**

### Les sorties des 11 personnes accueillies en 2018 :

- 1 sortie vers un logement autonome
- 1 départ volontaire vers une autre solution
- 3 personnes sont parties sans prévenir
- 4 personnes ont été exclues pour non-respect du règlement de fonctionnement
- 2 personnes ont été réincarcérées



### **Ventilation des 39 sorties du CHRS en 2018 par année d'admission**

1 personne admise en 2014 est sortie en 2018

3 personnes admises en 2015 sont sorties en 2018

9 personnes admises en 2016 sont sorties en 2018

15 personnes admises en 2017 sont sorties en 2018

11 personnes admises en 2018 sont sorties en 2018

### **Les durées de séjour des 39 personnes sorties en 2018**

10 personnes ont une durée de séjour de moins de 6 mois

9 personnes ont une durée de séjour entre 6 et 12 mois

4 personnes ont une durée de séjour entre 12 et 18 mois

9 personnes entre 18 et 24 mois

2 entre 24 et 30 mois

4 entre 30 et 36 mois

1 plus de 36 mois

## Focus sur les obligations judiciaires des 39 personnes sorties en 2018

Situation judiciaire à leur entrée au CHRS	Situation judiciaire à leur sortie du CHRS
15 personnes avaient une peine avec un Sursis de Mise à l'Épreuve (SME)	9 personnes avaient toujours un sursis 5 n'avaient plus de sursis 1 personne avait une obligation de suivi socio judiciaire
7 personnes bénéficiaient d'un aménagement de peine avec un bracelet électronique	4 personnes avaient toujours un bracelet électronique 2 personnes avaient un sursis avec mise à l'épreuve 1 personne était libre de toute obligation
9 personnes n'avaient pas de suivi judiciaire	7 personnes n'avaient pas d'obligation 2 personnes avaient un sursis de mise à l'épreuve
3 personnes étaient en fin de régime de semi-liberté	2 personnes n'avaient plus de suivi judiciaire 1 personne avait un sursis avec mise à l'épreuve
2 personnes étaient en Liberté Conditionnelle	1 personne n'avait plus de suivi judiciaire 1 personne avait un sursis de mise à l'épreuve
2 personnes étaient en attente d'un bracelet électronique	2 personnes toujours en attente d'un PSE
1 personne était en fin de placement extérieur	1 personne a été réincarcérée

## Focus sur les sorties des personnes bénéficiant d'un aménagement de peine avec un bracelet électronique

12 personnes bénéficiant d'un aménagement de peine avec un bracelet électronique ont passé au moins une journée dans l'établissement en 2018. 4 d'entre elles sont en situation d'emploi (30%)

7 personnes sur 12 ont quitté le CHRS en 2018.

### **Leur situation à la sortie :**

2 personnes sont parties vers un logement autonome ou chez une proche,

4 personnes ont été exclues pour non-respect du règlement de fonctionnement lié à des faits de violence,

1 personne a été incarcérée.

Mettre fin à un accompagnement pour faits de violence d'une personne qui a un bracelet électronique est une décision grave toujours prise en équipe en lien avec le Conseiller d'Insertion et de Probation. Elle peut signifier un retour en prison en régime de semi-liberté.

Pour autant, le travail social accompli sont autant de points d'appui dont la personne se saisira lorsqu'elle sera prête pour un projet d'insertion. Il n'est pas rare que les personnes souhaitent réintégrer le CHRS leur peine terminée.

### **Leurs ressources à la sortie**

4 personnes sans ressources

2 personnes bénéficiaires du RSA

1 personne en situation d'emploi percevant un salaire

Le projet est de développer en 2019 l'accueil des personnes bénéficiant d'aménagement de peine avec un bracelet électronique pour retrouver une activité comparable à celle de 2017.



# Les droits des résidents

Nous connaissons tous cet adage : « la liberté des uns s'arrête où celle des autres commence ».

Il est rappelé que l'accès aux droits des personnes est lié à la signature du contrat de séjour. Afin d'assurer une continuité de ces droits dans le quotidien des personnes accueillies, des outils sont indispensables. En particulier le CVS (Conseil de la Vie Sociale) qui demeure un moyen de remobilisation et d'échanges pour un meilleur vivre ensemble.

Parler de droits, c'est également faire appel aux devoirs qui restent intimement liés aux premiers.

Par exemple la participation des personnes à la vie de l'établissement ne se limite pas uniquement à la participation financière. Ainsi, la personne a le droit de recevoir des visites dans les espaces communs. Il est important de garder à l'esprit que le droit individuel c'est aussi respecter la vie en collectivité.

Chaque personne a des droits et des devoirs et ceci ne diffère pas en fonction des origines, du parcours de vie, de la situation administrative ou judiciaire.

## Conseil de la vie sociale

En mai 2018, ont été organisées **les élections pour élire les représentants des résidents et des salariés du Conseil de la Vie Sociale.**

Deux résidents ont été élus représentants des personnes hébergées et Monsieur DIE représentant des salariés. La première réunion devait avoir lieu le 21 juin 2018. Pour des raisons de calendrier, la réunion préparatoire au CVS s'est en définitive tenue le 31 octobre 2018 et le CVS s'est réuni le 19 novembre 2018.

Les thèmes portés à l'ordre du jour à la demande des résidents étaient le déjeuner, la participation financière liée au contrat de séjour, les visites des familles dans l'établissement, les activités sportives et la création d'un espace numérique.

La réunion du CVS a eu lieu en présence du représentant des personnes accueillies, de Monsieur de Gabory, Président de l'association L'Îlot, Madame Pascale Jouffe, éducatrice spécialisée Chemin Vert, Monsieur Paul DIE, représentant des salariés du CHRS, Madame Véronique Castelain, Responsable du CHRS.

## Les réunions des résidents

L'objectif de ces réunions est de redonner aux personnes la capacité de prendre la parole, de s'exprimer de façon individuelle et personnelle sur des sujets qui ne soient pas toujours ceux du quotidien.

Des réunions se sont tenues le mercredi 29 août, le jeudi 4 octobre 2018 et en décembre 2018.

*Exemple de sujets évoqués (réunion du 4 octobre)*

- Intervention de l'association Champ Libre : présentation des ateliers (Yoga, plongée, photographie, jeux)

- Appel à participation pour l'atelier cuisine
- Préparation du CVS
- Présentation des bénévoles des Alcooliques Anonymes
- Divers (Etat des lieux des chambres, Porte d'entrée ....)

### **Le cahier d'expression des résidents**

Un cahier dédié aux propositions et réclamations a de nouveau été mis à disposition des résidents dans la salle de restauration. Lorsqu'un résident exprime un ressenti ou une observation liée à la vie en collectivité, l'équipe l'incite à le noter dans le cahier. L'observation sera reprise lors de la réunion des résidents.

Nous le savons, écrire quelque chose de personnel qui soit lu par les autres est un défi pour beaucoup de résidents. La peur de la page blanche, de faire des fautes d'expression surtout lorsque le parcours scolaire a été vite interrompu expliquent cette gêne ou ce désintérêt à s'emparer d'un stylo pour écrire.

### **Travail sur un projet de Charte du vivre ensemble**

En lien avec l'arrivée d'une stagiaire en deuxième année de sciences politiques à l'IEP et de philosophie en octobre 2018, le projet est de réfléchir à l'élaboration d'une charte du vivre ensemble. Ce document ne se substitue pas à un règlement de fonctionnement. Il pose les principes et les valeurs partagés par les résidents pour bien vivre ensemble à Chemin Vert (Exemples récents : venir aider dans sa chambre un résident qui se sent mal ou contre exemples récents : insulter un résident, salir l'ascenseur ...).

### **Mise en place du projet**

- Travail sur la définition du projet et son objectif : fédérer autour de valeurs communes qui soient vraiment issues de l'expression réelle des résidents. La charte ferait partie du contrat de séjour.
- Mode opératoire pour recueillir les avis des résidents : des entretiens individuels pour tester l'approche dans un 1<sup>er</sup> temps

### **Perspectives 2019**

La stagiaire a écrit puis administré un questionnaire visant à recueillir les avis. Il s'est très vite avéré que la démarche était peu comprise des résidents car trop conceptuelle. L'idée fut ensuite de construire un questionnaire de satisfaction et de le distribuer aux résidents sous une forme anonyme. Ce questionnaire va permettre de recenser les propositions et attentes des résidents et nourrir les travaux autour du projet d'établissement.

# Démarche qualité

## **Recommandations de la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement de Paris (DRIHL), suite à sa venue le 24 août 2017**

**La mise en œuvre de ces recommandations a été initiée dès 2017 et s'est poursuivie en 2018 avec :**

La mise en place d'un Conseil de la Vie Sociale (CVS) en mai 2018

La motivation écrite du refus d'admission d'une personne au SIAO 75 via un courrier électronique adressé aux orienteurs.

Le raccourcissement du délai entre l'orientation d'une demande d'hébergement par le SIAO 75 et son admission au CHRS qui est d'environ une semaine entre la réception de la demande, l'organisation de l'entretien de pré admission et l'accueil de la personne.

Transmission à la DRIHL de deux signalements d'incident dans le cadre d'exclusion de deux résidents pour faits de violence et menaces.

Mise en place d'un dispositif de supervision pour l'équipe des travailleurs sociaux à raison d'une fois par mois le mercredi après-midi de 14h à 16h.

Mise en place d'un cahier d'expression des personnes accueillies pour recueillir les réclamations puis les traiter. Ce cahier est disponible dans la salle polyvalente.

Une réflexion a été menée pour clarifier l'accès des résidents aux studios. Une note de service a été écrite qui précise les critères d'accès. Cette note est affichée dans l'espace d'information réservée aux droits des personnes et aux actualités du centre.

Les travaux sur l'actualisation du règlement de fonctionnement ont abouti à un premier document issu d'une concertation avec l'équipe. Le document a été adressé à la Direction Générale pour validation avant d'être présenté au Conseil de la Vie Sociale.

# Chemin Vert

151 rue du Chemin Vert  
75 011 Paris  
01 76 71 06 70

**[chemin-vert@ilot.asso.fr](mailto:chemin-vert@ilot.asso.fr)**  
**[www.ilot.asso.fr](http://www.ilot.asso.fr)**

