



Rapport d'activité 2023

CHRS Danube



**GroupeSOS
Solidarités**

Sommaire

À PROPOS DE L'ASSOCIATION	3
NOS ENGAGEMENTS	5
CHRS DANUBE	7
▶ Présentation	7
▶ Chiffres clés.....	8
▶ Les grandes orientations du projet de l'établissement.....	10
LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE	11
LES RÉALISATIONS.....	18
▶ La personne accueillie, actrice de ses projets.....	18
▶ Le professionnel, partenaire de la personne accueillie.....	22
L'établissement, une entité en mouvement	25
▶ La qualité de vie, vecteur essentiel de l'accompagnement.....	33
LES PERSPECTIVES.....	35
LES ANNEXES	36

01 À PROPOS DE L'ASSOCIATION

L'association Groupe SOS Solidarités est un acteur majeur du secteur social et médico-social en France. Sa mission : fournir des réponses concrètes et innovantes aux enjeux de solidarités, pour faire en sorte que personne ne soit au bout de son histoire.

Être solidaire, c'est développer des actions adaptées auprès de celles et ceux à qui la société n'accorde pas toujours une juste place : personnes concernées par des addictions, des violences, personnes migrantes et réfugiées, sans domicile fixe, travailleur.ses du sexe, vivant avec le VIH, en situation de handicap...

Groupe SOS Solidarités agit contre toutes les formes d'exclusions et accompagne inconditionnellement les publics dans leur autonomie, selon le principe fondateur « une société pour tou.te.s, une place pour chacun.e ».

Avec **plus de 330 établissements et services en métropole et en outre-mer**, Groupe SOS Solidarités est présent sur l'ensemble du territoire métropolitain, en Guyane, à la Réunion et à Mayotte. Une implantation qui lui permet un rayonnement large et lui offre la capacité de répondre localement aux besoins particuliers des populations.

Groupe SOS Solidarités est le 1er gestionnaire associatif d'établissements de soins avec hébergement temporaire, et le 2e acteur associatif de la lutte contre les addictions. Chaque année, plus de 4 500 professionnels accompagnent plus de 90 000 personnes, chacune selon ses besoins.

Groupe SOS Solidarités développe aujourd'hui 8 domaines d'expertise, au service d'un parcours global.

Les établissements et services gérés par Groupe SOS Solidarités sont majoritairement financés par les pouvoirs publics (Agences régionales de santé, Conseils départementaux, DDCS, etc.).

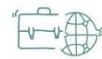
8 domaines d'expertise



Addictions

58
établissements
et services

23 000
personnes
accompagnées



Asile et intégration

51
établissements
et services

17 600
personnes
accompagnées



Formation et emploi

8
établissements
et dispositifs

5 100
personnes
accompagnées



Handicap

71
établissements
et services

4 400
personnes
accompagnées



Santé des femmes

2
services

1 700
personnes
accompagnées



Habitat et santé

116
établissements
et services

20 000
personnes
accompagnées



Justice

12
établissements
et services

800
personnes
accompagnées



Santé communautaire et lutte contre les discriminations

13
établissements
et services

19 700
personnes
accompagnées



02 NOS ENGAGEMENTS

C'est autour de quatre engagements forts et structurants que les différents domaines d'expertises de Groupe SOS Solidarités ont construit une vision commune et développé des principes d'actions partagés permettant de mettre les personnes accueillies au centre de leur accompagnement. Des engagements qui permettent de réunir l'ensemble des professionnels autour d'un même défi : apporter des réponses concrètes et innovantes pour faire en sorte que personne ne soit au bout de son histoire, aujourd'hui comme demain

Axe 1

La personne accueillie, actrice de ses projets

En co-construisant avec la personne ses projets, nous l'accompagnons pour qu'elle croie en ses compétences. Nous soutenons sa capacité à faire ses propres choix et à les faire respecter auprès de nos équipes, de ses proches et de ses représentants légaux, le cas échéant. Les expériences qui résultent de ces choix, les risques que la personne prend et que nous assumons avec elle, font partie du cheminement vers l'autonomie.

- Donner du temps aux projets des personnes accueillies
- Mobiliser les capacités des personnes accueillies

Axe 2

Le professionnel, partenaire de la personne accueillie

Nous nous mobilisons au quotidien pour que la posture des professionnels favorise l'émergence des attentes et des désirs des personnes accueillies et soutienne l'élaboration de leurs projets. En partant du postulat que l'établissement ne sait pas tout et ne décide pas de tout, nous plaçons au centre des réflexions et des décisions la parole de la personne accueillie et encourageons les professionnels à se positionner comme de véritables partenaires au service de l'autonomie des personnes.

- Créer les conditions favorables
- Développer une culture professionnelle
- Accompagner les professionnels



Axe 3

L'établissement, une entité en mouvement

Nous croyons grandement au fait que c'est sur le terrain que nous pouvons agir et influer sur les perceptions et idées que l'on peut se faire des personnes que nous accueillons, des métiers que nous exerçons et des projets que nous portons. À ce titre, chaque établissement de Groupe SOS Solidarités rend concret et visible ce qui nous caractérise : nos valeurs, nos forces et notre diversité. Ils contribuent également à démontrer notre capacité à innover, en développant des projets en réponse aux besoins d'un territoire, avec l'objectif de maximiser l'impact social de son action.

- Décloisonner nos pratiques
- Développer des projets
- Lutter contre les stigmatisations

Axe 4

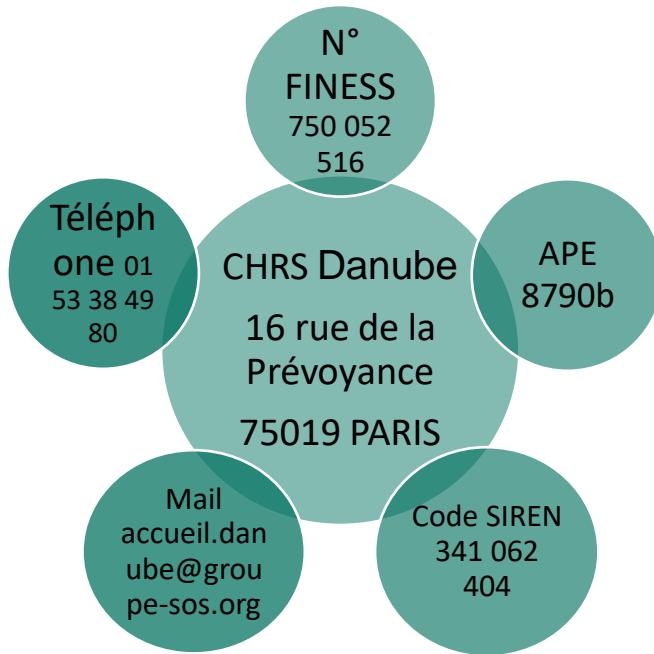
La qualité de vie, vecteur essentiel de l'accompagnement

Pour Groupe SOS Solidarités, la qualité de vie des personnes accompagnées est une priorité au quotidien. Elle prend en compte la santé, la liberté, la sécurité, les droits de l'homme ainsi que le bonheur et la vie en harmonie avec les autres. S'il s'agit souvent de paramètres subjectifs, difficiles à mesurer, tous se rejoignent dans l'objectif de l'accompagnement des personnes : faciliter l'inclusion des personnes vulnérables dans la société.

- Favoriser la vie sociale
- Prendre soin
- S'engager dans la prévention

03 CHRS DANUBE

► Présentation



L'établissement est devenu un CHRS en janvier 2022, après avoir été historiquement un CHU depuis l'ouverture en 2012 par adossement au CHRS Buzenval dans le cadre de la contractualisation du CPOM 2022 -2026.

Le CHRS Danube est implanté dans le 19ème arrondissement, dans un quartier pavillonnaire, doté d'un environnement agréable et calme.

La capacité d'accueil du CHRS est de 80 places dont 50 au sein du collectif et 30 dans les appartements en diffus. Dans le collectif il y a 25 chambres et 15 appartements dans le diffus.

Les chambres du collectif et les appartements sont équipés du mobilier de première nécessité permettant d'accueillir les ménages dans les meilleures conditions possibles. Les sanitaires et salles de bain sont privatifs.

Le CHRS propose un accompagnement social global et individualisé aux personnes accueillies sur la base d'un accueil inconditionnel.

► Chiffres clés

Récapitulatif Général activité COLLECTIF et DIFFUS

	Global	
	Personnes	Ménages
Nombre de places	80	
File active sur la période	76	40
Présents à date de fin de période	76	40
Nombre d'admissions	5	2
Nombre de sorties	0	0
DMS des sortants (jours)	1793	1874
DMS des sortants (mois)	59,8	62,5
Cumul durées de séjours sortants (jours)		
DMS présents en fin de période (jours)	1793	1874
DMS présents en fin de période (mois)	59,8	62,5
Cumul durées de séjours présents (jours)	136 243	
Nombre de nuitées	27 441	
Taux d'occupation	93.98%	

Récapitulatif Général activité DIFFUS

	Global	
	Personnes	Ménages
Nombre de places	30	
File active sur la période	29	15
Présents à date de fin de période	29	15
Nombre d'admissions	0	0
Nombre de sorties	0	0
DMS des sortants (jours)	2535	2664
DMS des sortants (mois)	84,5	88,8
Cumul durées de séjours sortants (jours)	-	
DMS présents en fin de période (jours)	2535	2664
DMS présents en fin de période (mois)	84,5	88,8
Cumul durées de séjours présents (jours)	73 528	
Nombre de nuitées	10 585	
Taux d'occupation	96.67%	

**Récapitulatif Général activité
COLLECTIF**

Global		
	Personnes	Ménages
Nombre de places	50	
File active sur la période	47	25
Présents à date de fin de période	47	25
Nombre d'admissions	5	2
Nombre de sorties	0	0
DMS des sortants (jours)	1334	1400
DMS des sortants (mois)	44,5	46,7
Cumul durées de séjours sortants (jours)	-	
DMS présents en fin de période (jours)	1334	1400
DMS présents en fin de période (mois)	44,5	46,7
Cumul durées de séjours présents (jours)	62 715	
Nombre de nuités	16 856	
Taux d'occupation	92.36%	

► Les grandes orientations du projet de l'établissement

La mission première demeure l'inconditionnalité de l'accueil de 40 couples soit 80 personnes, sans enfant à charge, au sein de la structure collective ou en appartement diffus, situés dans le nord-est parisien et en Seine Saint-Denis. Le public orienté par le SIAO de Paris a vécu une ou plusieurs situations d'errance, de grande précarité et/ou de traumatismes multiples ayant eu pour conséquences des ruptures familiales, sociales, et/ou professionnelles.

La durée de séjour est variable selon chaque situation, projet, rythme des personnes dans leur parcours de rétablissement mais aussi en fonction de l'évolution des situations administratives des ménages accueillis.

Un accompagnement global et personnalisé est mis en place pour chaque couple et il vise à :

- Une solution d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement social de qualité ;
- L'ouverture des droits socio-administratifs ;
- L'accès à une insertion sociale et professionnelle ;
- L'accès aux soins ;
- Une sortie du dispositif d'hébergement vers un logement ou une structure adaptée à la situation des personnes accueillies.

L'objectif du séjour est de permettre aux couples et aux personnes isolées de bénéficier d'un hébergement adapté et respectueux de leur intimité et de leur dignité.

04

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

L'année 2023 a été marquée à Danube par plusieurs faits notables dont :

- Des mouvements RH au niveau Direction ;
- La mise en place de COPIL par thématique au sein du CPOM ;
- Les ateliers collectifs au sein du CHRS ;
- L'achèvement des travaux améliorant significativement la Qualité de Vie au Travail (QVT) ;
- L'ouverture d'une cuisine collective ;
- Le renforcement de la participation des personnes accompagnées.

Des mouvements RH au niveau Direction

L'année 2023 a été marquée par la réorganisation de l'équipe de direction. Le poste de Directrice Adjointe multi-sites a été supprimé après son départ en juin 2023.

Ceci a permis l'arrivée d'une nouvelle directrice en novembre 2023 ainsi qu'un redécoupage des périmètres au sein du CPOM, ainsi les CHRS Danube et Rosa Parks sont désormais sous la même direction. Ce choix a été opéré notamment car les deux CHRS accueillent la même typologie de public (couples sans enfants) et sur un même arrondissement.

Aussi, la cheffe de service a été remplacé temporairement de Mai à Décembre 2023 suite à l'absence de la cadre en poste au motif de congés maternité et parental.

L'équipe sociale est au complet, les 3 ETP de travailleuses sociales sont pourvus.

En comparaison avec l'année précédente, cette nouvelle équipe sociale s'est inscrite dans un travail de continuité ce qui a permis de stabiliser et répartir équitablement les suivis des résidents.

Les mouvements RH n'ont pas déstabilisé l'organisation du service. La continuité a été assurée pour soutenir la volonté d'une approche transverse dans le pilotage des établissements et la mise en place d'un travail en plateforme au sein du CPOM.

La mise en place de correspondants thématiques au sein du CPOM

Des comités de pilotage (COPIL) par thématiques ont été mis en place depuis septembre 2023. Ces COPIL réunissent des professionnels des CHRS du CPOM tous les 2 mois. L'objectif étant d'échanger sur les pratiques professionnelles, les partenariats, les pistes et axes de travail à développer en fonction des thèmes.

Il a été déterminé cinq grandes thématiques en fonction de ce qui a pu être repéré sur le terrain :

- Inclusion sociale ;
- Violences conjugales faites aux femmes ;
- Sport, Loisirs, Culture ;
- Logement ;
- Santé-bien être ;

Ces temps de travail et d'échanges mettent en exergue les freins et besoins identifiés sur le terrain et permettent une réflexion collective transverse et mutualisée. Tous les professionnels confondus réfléchissent ensemble afin d'améliorer la qualité de l'accompagnement social proposé. *In fine*, ces Copil ont aussi pour objet l'élaboration de process visant à harmoniser les pratiques professionnelles de chaque établissement du CPOM.

Les ateliers collectifs au sein du CHRS

Des ateliers collectifs hebdomadaires sont désormais proposés aux résidents par la Plateforme Inclusion au sein de la structure ainsi qu'à l'extérieur :

- La coordinatrice de la plateforme inclusion, formatrice FLE, propose un atelier « Conversation » tous les jeudis de 14h à 15h au CHRS ainsi que des sorties culturelles mensuelles. L'atelier Conversation a pour objectif de faciliter l'expression orale en Français et favoriser les échanges entre les participants. Les sorties à visée culturelle sont mutualisées aux cinq établissements du CPOM.
- La conseillère numérique organise un atelier collectif hebdomadaire en utilisant les outils numériques (ordinateurs et smartphones) pour adapter au mieux l'offre proposée aux personnes accompagnées. L'idée étant de participer à la lutte contre la fracture numérique et rendre plus autonomes les personnes dans les démarches administratives du quotidien. Ces actions collectives, éducatives et pédagogiques ont été mises en place afin de répondre aux besoins identifiés et aux demandes des résidents.
- Le conseiller en insertion professionnelle intervient sur tous les établissements du CPOM, proposant soutien, conseil et orientation aux personnes accompagnées. Des ateliers collectifs ont été organisés à destination des salariés et des résidents. A la marge, il se tient disponible pour proposer des entretiens individuels afin d'apporter un soutien personnalisé si nécessaire.

Concernant la santé, des actions de prévention santé ont été proposées par l'IDEC et Santé Plurielle. Plusieurs ateliers ont été mis en place sur différents thèmes au sein de la structure comme un atelier de prévention sur la santé artérielle ou encore autour des questions de santé des femmes avec des pathologies et maladies qui touchent particulièrement les femmes. Des actions de prévention en lien avec des thématiques précises comme Octobre Rose proposant un dépistage du cancer de l'utérus ont ainsi été proposées aux résidentes de Danube.

L'approche de l'aller vers se développe et permet ainsi aux personnes accueillies une meilleure participation. En effet, précédemment les constats relevaient une difficulté de mobilisation des personnes pour diverses raisons : difficultés de mobilités, personnes en situation d'emploi ou de bénévolat, manque de connaissance et de compréhension de l'offre, etc.

Ainsi, le CHRS Danube et son équipe favorisent, permettent et développent des actions collectives à destination du public accueilli. Les accueillants constituent des relais importants dans la sollicitation et l'information des personnes pour renforcer la participation à la vie institutionnelle.

Des travaux améliorant significativement la Qualité de Vie au Travail (QVT)

Le CHRS Danube s'est engagé à améliorer la Qualité de Vie au Travail de ses salariés en réhabilitant et créant des espaces de travail.

Le CHRS est construit sur cinq niveaux, du sous-sol au 4eme étage.

Le sous-sol est composé de deux bureaux d'entretien, de deux vestiaires, deux sanitaires et d'une cuisine collective servant également de salle de réunions ou d'ateliers collectifs. Le RDC est composé du bureau des accueillants, de l'assistante administrative, de la Cheffe de Service, d'un hall d'accueil, d'une buanderie et de trois chambres pour des Personnes à Mobilité Réduite (PMR).

Les étages sont pourvus de cinq à six chambres par paliers.

Le sous-sol n'a pas subi de dégâts des eaux cette année, une veille importante a été soutenue par les responsables du service technique en lien avec les cadres du CHRS. Les travaux d'isolation des murs (doublage et ventilation) engagés ont aussi contribué à cette amélioration.

Après des travaux de réhabilitation, le bureau des travailleurs sociaux est désormais situé au premier étage à la place de l'ancienne terrasse. Un bureau commun lumineux et spacieux a pu être intégré par cette équipe en janvier 2023.

Le bureau de la Directrice multi-sites se situe également au premier étage. Cet agencement permet une meilleure répartition des professionnels au sein du collectif et dans le bâtiment.

1. L'ouverture de la cuisine collective

En Avril 2023, l'achèvement des travaux a permis l'ouverture de la cuisine collective au sous-sol. Cet espace dispose de deux grandes tables, de 4 postes de cuisine avec des plaques électriques doubles réparties sur un grand plan de travail, un four et un micro-onde. Il a été pensé comme un espace semi professionnel (éléments de cuisine et plan de travail en inox) ouvert et accessible en continu.

Cet aménagement a également impliqué des changements organisationnels comme l'arrêt de la distribution quotidienne de barquettes alimentaires en Avril 2023. Désormais, pour les personnes qui n'ont pas de ressources, une aide financière mensuelle est distribuée. Cette réorganisation a été bénéfique et prise comme une évolution positive par les résidents qui ont dorénavant le choix de manger et cuisiner ce qu'ils aiment tout en travaillant la question du budget et de la nutrition.

Des kits cuisine composés d'une poêle, une casserole, un fait-tout et des ustensiles de cuisine ont été distribués aux personnes sans ressources financières. Pour le moment, la cuisine collective demeure un espace peu investi par les résidents qui ont pris l'habitude de confectionner leur repas dans leur espace personnel. De plus, cet espace est également utilisé à d'autres fins comme les réunions d'équipe, les ateliers collectifs, la salle de repas du personnel, ce qui peut aussi venir expliquer la sous-occupation de cet espace par les résidents.

L'équipe du CHRS, en lien avec le service technique, réfléchit aux éventuels aménagements possibles afin de renforcer l'utilisation de la cuisine par les résidents ou encore d'accéder à une kitchenette dans leur espace de vie. 2024 sera l'occasion de faire un bilan du sujet et de concerter les personnes accueillies.

2. Le renforcement de la participation des personnes accompagnées

En 2023, le calendrier annuel des réunions d'expression des résidents a été établi. Tous les premiers jeudis de chaque mois se tient la réunion d'expression des résidents de 15h à 17h dans la cuisine collective du CHRS. Cette instance est bien repérée et investie. Elle permet, au-delà de s'exprimer, de prendre des décisions collectives. Nous avons par exemple pu traiter ensemble le sujet des horaires de visite, l'organisation des sorties de l'été ou encore la mise à disposition de badges pour entrer de manière autonome au CHRS. En moyenne, une dizaine de personnes participent aux réunions mensuelles. Les comptes rendus sont mis à disposition des résidents dans le porte document situé au RDC. Ils sont traduits à tour de rôle par tous les professionnels de l'équipe en cinq langues différentes.

Cette organisation garantit la régularité de cette instance, essentielle, favorisant l'expression et la participation des résidents dans la vie institutionnelle de l'établissement.

Aussi, trois évènements majeurs ont été organisés en 2023 permettant de rassembler les professionnels et résidents et de partager des moments de réflexion collective, festifs et conviviaux. Les résidents ont exprimé à plusieurs reprises le souhait de reprogrammer chaque année des moments conviviaux au sein du CHRS en mettant en avant que ces temps contribuent à leur bien-être.

- La journée portes ouvertes du 20 septembre 2023 s'est organisée avec les résidents qui ont choisi le thème de l'interculturalité et de l'art. Des repas internationaux ont été confectionnés par une dizaine de résidents et trois autres résidents ont décidés d'exposer leurs toiles. Les résidents, professionnels, et personnes extérieures ont pu partager un moment agréable et convivial. Cette journée s'est clôturée dans une ambiance musicale, professionnels et résidents se sont retrouvés sur la piste de danse.



- La fête de fin d'année du 21 décembre 2023 s'est organisée de la même manière, à la demande des résidents, qui souhaitaient revivre un temps festif dans une ambiance joyeuse en dégustant différents plats préparés par les résidents.
- La journée des cadres organisée par le Groupe SOS s'est déroulée en septembre 2023, trois personnes accompagnées ont participé à cette journée dédiée à la participation des personnes accompagnées. Elles ont pu réfléchir autour de cette thématique avec les équipes de Directions tout au long de cette journée sous forme d'ateliers, de Théâtre forum etc...

La participation

Le participation est un des piliers de la loi du 2 janvier 2002. Par exemple la loi exige la création des Conseils à la Vie Sociale (le CVS)



Mais la participation peut prendre plusieurs formes :

- je ne participe pas de la même manière
- à mon projet personnalisé
- à la vie de mon établissement
- à la vie de la société

Il existe 1 échelle de la participation avec en tout 8 échelons pour mieux comprendre la manière dont je participe dans ma vie et dans mon établissement.

Le pouvoir effectif ou participation active

- 
- 08 le « contrôle citoyen » ou la délégation de pouvoir total : Je fais partie d'un groupe de représentants à l'origine du projet. Avec les autres membres, j'ai le pouvoir pour décider de l'action et de la décision finale.
 - 07 La délégation de pouvoir : Je fais partie de la gouvernance. Par exemple je fais partie du Conseil d'Administration de l'association. Comme les autres membres, je vote les décisions.
 - 06 La co-construction ou partenariat : Je participe pour trouver des solutions avec les responsables, par exemple avec les directeurs.
 - 05 La concertation ou implication : Je donne mon avis. Mon avis influence la décision finale. Mais je ne participe pas à la prise de décision.

La coopération symbolique

- 
- 04 La consultation : Je donne mon avis. Mais mon avis n'influence pas la décision finale.
 - 03 L'information : Je reçois des informations sur ce qui me concerne.

La participation passive

- 
- 02 La thérapie
 - 03 la manipulation
- Ces deux premiers échelons sont de la non-participation. Cela veut dire que je ne participe pas vraiment. Je suis un simple utilisateur

Sherry Arnstein 1969



L'implication des proches

L'établissement est en mouvement autour de l'implication des proches et le champ des possibles à développer. La dynamique institutionnelle ainsi que celle de l'équipe du CHRS favorise l'implication des proches des personnes accueillies notamment en proposant aux personnes d'être accompagnées par des membres de leur famille, des amis, lors des rendez-vous avec l'équipe sociale.

Les expériences d'usagers pairs

En fin d'année 2022, un résident hébergé en diffus, a animé plusieurs ateliers à destination de toutes les personnes hébergées, à raison de 2 fois par mois les mercredis après-midi, et ce d'octobre 2022 à février 2023.

Le projet était de rassembler les personnes intéressées par l'atelier autour de diverses formes d'art, notamment la peinture, et de pouvoir exposer les œuvres lors des prochaines « journées portes ouvertes » du CHRS. Cinq personnes différentes ont participé à ces ateliers.

En Septembre 2023, lors des portes ouvertes, le CHRS Danube a proposé une exposition de peinture à tous les visiteurs. Les résidents étaient ravis de pouvoir exposer leurs œuvres à cette occasion.

Après l'interruption de cet atelier en février 2023, dû aux problèmes de santé du résident qui l'animait, un nouvel atelier peinture a eu lieu au mois de Décembre à la demande des résidents.

L'équipe du CHRS continue à réfléchir sur la question de la pair-émulation. Le constat actuel montre une discontinuité dans la mise en place d'ateliers réguliers.

Pérenniser la mise en place d'actions ou ateliers collectifs entre pairs est un défi afin d'atteindre le sommet de l'échelle de la participation. En effet, nous constatons un décalage entre la volonté partagée par l'ensemble de l'équipe et les résidents et l'application concrète de ce modèle.

Nous poursuivrons nos réflexions et actions dans les prochains mois/années pour tendre vers cet idéal par des réalisations toujours plus concrètes.

05 LES RÉALISATIONS

► La personne accueillie, actrice de ses projets

Notre ambition est de permettre à toute personne accueillie d'être pleinement actrice de ses projets, dans une approche qui vise à renforcer son autonomie.

- Le parcours et les projets des personnes accueillies

Récapitulatif Général activité	Global	
	Personnes	Ménages
Nombre de places	80	
File active sur la période	76	40
Présents à date de fin de période	76	40
Nombre d'admissions	5	2
Nombre de sorties	0	0
DMS des sortants (jours)	1793	1874
DMS des sortants (mois)	59,8	62,5
Cumul durées de séjours sortants (jours)	-	
DMS présents en fin de période (jours)	1793	1874
DMS présents en fin de période (mois)	59,8	62,5
Cumul durées de séjours présents (jours)	136 243	
Nombre de nuitées	27 441	
Taux d'occupation	93,98%	

En 2023, le CHRS Danube a accueilli 76 personnes dont un mineur. Parmi ces personnes, l'établissement comptabilise l'admission de deux ménages ainsi qu'une naissance en juillet 2023.

Le taux d'occupation global est de 93,98 % versus 87,40% en 2022 et 89,95% en 2021. Cette augmentation est notamment dû au fait qu'une naissance ait eu lieu en juillet 2023 et que deux ménages ont pu être accueillis en début d'année après le départ de plusieurs personnes isolées en 2022.

En fin d'année, le CHRS Danube dénombre cinq personnes isolées (quatre sur le collectif, une en diffus). Elles sont en attente d'une réorientation par le SIAO afin d'accéder à une place pour personnes seules.

Le CHRS accueille aussi des personnes orientées par la Plateforme pour un Hébergement Inclusif (PHI) soit quatre mesures fléchées donc deux ménages.

■ L'évolution des caractéristiques des personnes accueillies

- La moyenne d'âge

En 2023, 27 % des personnes accueillies ont plus de 60 ans contre 24 % en 2022. Ce phénomène de vieillissement tend à augmenter au fil des ans et amène de la complexité dans des situations : état de santé de plus en plus dégradé des personnes à leur arrivée, difficultés à se rétablir, perspectives de sortie.

La tranche d'âge la plus importante concerne les 45/59 ans soit 28 personnes qui représentent 37% des personnes accueillies.

Par ailleurs si nous prenons en considération toutes les personnes de plus de 45 ans, elles représentent 64% du public soit 48 personnes. La personne la plus âgée a 75 ans.

Âge (en fin de période)	# personnes	% personnes
Non renseigné	0	0%
- de 3 ans	1	1%
3 à 17 ans	0	0%
18 à 24 ans	0	0%
25 à 44 ans	27	36%
45 à 59 ans	28	37%
60 à 69 ans	12	16%
70 ans et +	8	11%
Total	76	100%

Les problématiques de santé des personnes accueillies sont prégnantes et représentent un frein majeur à l'accès à l'emploi et donc à une situation financière stable. Ces personnes ne se projettent pas ou peu vers un ailleurs tant leur parcours de vie a été difficile à stabiliser et que leur situation administrative reste inchangée voire insoluble.

En effet, si les personnes n'ont pas de titre de séjour, elles ne peuvent pas être éligibles aux différentes allocations existantes (AAH, ASPA, RSA) ; de par leur âge et leur état de santé. Ces personnes ne peuvent pas exercer d'activité professionnelle et donc pas prétendre à une régularisation par le travail.

Ces situations font l'objet d'échanges entre les professionnels et les cadres du Groupe afin d'imaginer des solutions pour ce public en lien avec le SIAO et la mission interface.

- La situation administrative

Mesure des effets de la prise en charge (personnes adultes dans la file active : Hommes, Femmes, Transgenres)		A l'entrée		A la sortie ou à date	
		# personnes	% personnes	# personnes	% personnes
Situation administrative (titre de séjour)	Non renseigné	0	0%	0	0%
	Passeport / CNI France	5	7%	3	4%
	Carte de résident	2	3%	3	4%
	Carte de résident longue durée UE	1	1%	0	0%
	Sans titre de séjour	45	60%	41	57%
	Passeport / CNI UE	13	17%	17	24%
	Carte de séjour pluriannuelle (CSP)	3	4%	4	6%
	Carte de séjour temporaire (CST)	1	1%	2	3%
	Visa long séjour (VLS-TS)	0	0%	0	0%
	Attestation de demande d'asile	3	4%	1	1%
	Récépissé de demande (APS)	1	1%	1	1%
	Récépissé de renouvellement (APS)	0	0%	3	0%
	Convocation Préfecture (APS)	0	0%	0	0%
	Autre autorisation provisoire de séjour (APS)	1	1%	0	0%
Total		75	100%	75	100%

La précarité de la situation administrative constitue un frein majeur à l'orientation vers un hébergement plus adapté ou un relogement. C'est le cas, au 31 décembre 2023, pour 57% de personnes accueillies, soit 41 personnes, qui sont sans titre de séjour. 2% d'entre elles sont en phase d'attente de leur régularisation.

Les démarches de régularisation sont complexes et prennent du temps dans l'accompagnement des personnes vers des perspectives d'insertion professionnelle et de relogement. Néanmoins, les personnes accueillies gardent espoir d'une possibilité de régularisation dans le cadre d'une présence sur le territoire de plus de 10 ans.

- La durée moyenne de séjour

Durées de séjour	Sortants				Présents			
	# personnes	% personnes	# ménages	% ménages	# personnes	% personnes	# ménages	% ménages
<8 jours	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<1 mois	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De 1 à 6 mois	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%
De 6 à 12 mois	0	0%	0	0%	4	5%	2	5%
De 12 à 18 mois	0	0%	0	0%	9	12%	4	10%
De 18 à 24 mois	0	0%	0	0%	2	3%	1	3%
De 24 à 36 mois	0	0%	0	0%	7	9%	4	10%
De 36 à 48 mois	0	0%	0	0%	14	18%	7	18%
≥ 4 ans	0	0%	0	0%	39	51%	22	55%
Total	0	0%	0	0%	76	100%	40	100%

La durée moyenne de séjour (DMS) est de 4,98 années au 31 décembre 2023, ce qui est supérieur à 2022. En effet, nous comptions une durée de séjour de 4,32 années.

En 2023, aucun ménage n'est sorti du dispositif d'hébergement, la durée moyenne de séjour a donc augmenté de façon mécanique. 51% des personnes accueillies présentes au sein du CHRS sont hébergées depuis plus de 4,98 ans, dont 40% des ménages hébergés sur le collectif, versus 80% pour les personnes hébergées en diffus.

Lorsque c'est possible et sans affecter une égalité de traitement des orientations, nous proposons d'héberger dans nos appartements diffus, les personnes pour qui nous anticipons une durée longue de séjour, notamment du fait des situations administratives complexes ou insolubles.

Les possibilités d'orientation pour les personnes âgées de 25 à 45 ans sont relativement plus accessibles du fait du turn-over existants sur les dispositifs de l'AHI dès lors que les fiches sont à jour, identifiables et visibles par les interlocuteurs du SIAO.

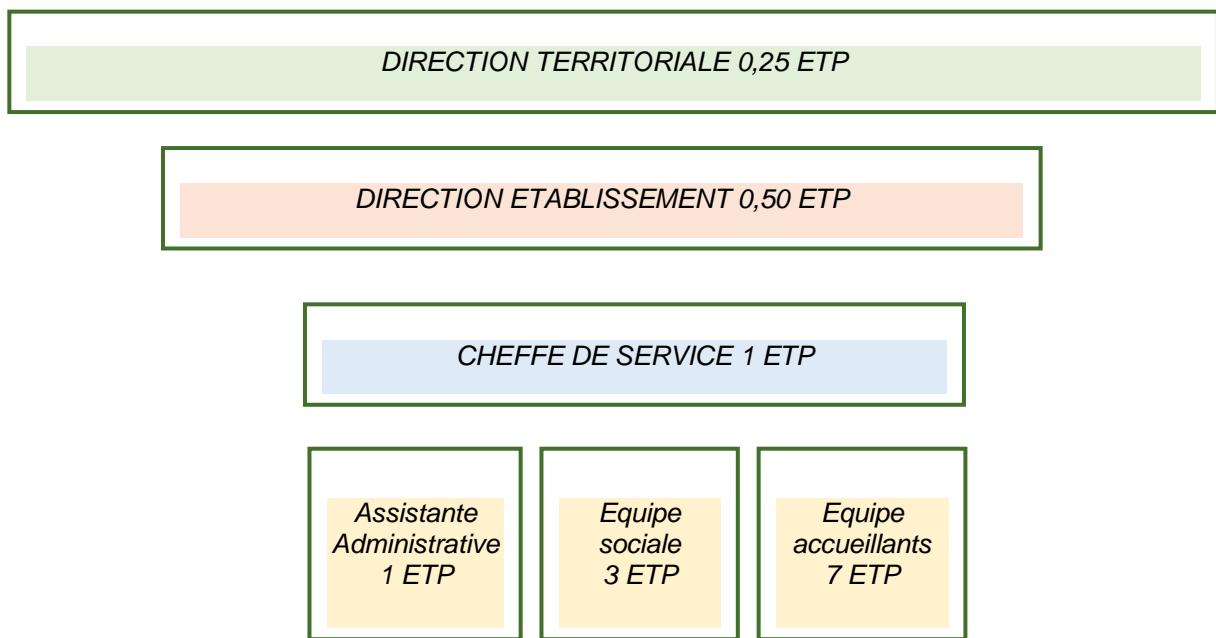
Pour les publics âgés de plus de 50 ans dont les droits sont incomplets depuis plusieurs années, qui peuvent être aussi affectés par une problématique de santé, l'orientation devient quasi impossible faute de dispositifs adaptés ou de places libres. Ces situations sont un enjeu majeur pour le Groupe et donnent lieu à des échanges réguliers notamment avec le SIAO.

► Le professionnel, partenaire de la personne accueillie

Être partenaire de la personne accueillie, c'est un véritable projet de changement pour les professionnels.

■ Organisation de l'établissement

Cet organigramme présente les effectifs propres au CHRS Danube au 31 décembre 2023.



■ La culture professionnelle

En juin 2023 après un bilan de l'année écoulée avec l'équipe du CHRS, nous avons fait le choix de changer d'intervenant pour animer les groupes d'analyse des pratiques professionnelles. Nous avons alors fait appel à un professionnel Pair-aidant pour mener les GAPP. Les séances ont lieu une fois par mois. Deux séances ont été annulées en Octobre et Novembre 2023 par l'intervenant. Les séances ont repris en Décembre.

Les réunions d'équipe ont été maintenues de façon hebdomadaire, les mardis matins. Elles s'organisent en 2 temps, une première partie où sont abordées les informations générales, l'organisation institutionnelle, les formations et/ou des questions amenant à une réflexion d'équipe.

Le second temps est dédié à la réflexion d'équipe autour des situations des personnes accompagnées.

L'accompagnement des professionnels

Afin de soutenir et de développer la démarche réflexive de l'équipe et les logiques de parcours des personnes accompagnées dans un cadre éthique et déontologique, les temps de réunions d'équipe sont ouverts aux partenaires internes et externes au Groupe SOS. Ces professionnels sont :

- L'infirmière coordinatrice est présente une fois par mois en réunion d'équipe. Elle assure à la fois les accompagnements des résidents à certains rendez-vous médicaux dans une aide à la coordination du parcours de soins et soutient de l'équipe sur les questions de santé et le relais vers les partenaires médicaux adaptés.
- Le conseiller d'insertion professionnelle de la Plateforme Inclusion du CPOM est présent un mercredi matin sur deux dans les locaux. Il intervient ponctuellement en réunion d'équipe et apporte son expertise quant à l'emploi, la formation et le bénévolat.
- L'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP) est présente tous les 2 à 3 mois en réunion d'équipe et selon les besoins des professionnels et des résidents. Néanmoins, ce partenariat prendra fin du fait que l'EMPP travaille uniquement avec les CHU. Il a été convenu ensemble que cette année elle continuerait d'intervenir auprès des personnes déjà accompagnées afin de ne pas créer de rupture dans ces prises en charge. Nous ne pouvons donc plus la solliciter pour de nouvelles situations.
- L'équipe mobile de la Plateforme pour un Hébergement Inclusif (PHI) vient rencontrer l'équipe une fois tous les trimestres pour un temps d'échange autour des pratiques professionnelles puis évoquer l'évolution et les besoins des personnes ayant été fléchées par leur soin.
- Les coordinatrices territoriales du SIAO viennent rencontrer l'équipe une fois par trimestre pour le soutien technique et les situations dites « prioritaires ». Il est envisagé que la prochaine rencontre se déroule dans les locaux du SIAO afin de permettre à l'équipe sociale d'avoir un temps d'immersion au sein du Samu social de Paris.

Accompagner les pratiques professionnelles

Permettre aux professionnels de monter en compétences sur leur poste est indispensable pour garantir la qualité des services rendus au public accueilli. L'accompagnement des professionnels accueillants vers l'utilisation de l'outil informatique a marqué un axe de progression professionnelle en 2023. Pour cela, la cheffe de service a notamment accompagné ces salariés vers l'utilisation de :

- Logiciel TEAMS (tableaux d'inscription aux activités, prise de RDV participation financière, inscription buanderie etc...)
- WhatsApp pour la création d'une liste de diffusion et la transmission des évènements ou ateliers organisés.
- Boite email Outlook et d'autres logiciels internes dont Ageval et Reconnect.

Aussi, dans le cadre du PDC (Plan de Développement des Compétences) et du réseau partenarial, des professionnels ont pu suivre des formations individuelles, complétées par d'autres actions de sensibilisation/perfectionnement.

Approche rétablissement	1 TS
Exercice d'évacuation incendie	3 TS, 4 accueillants
Théâtre Forum Sensibilisation RQTH	Cheffe de service
Harcèlement sexuel et moral au travail	Cheffe de service
5 groupes de travail autour du Projet d'établissement	Cheffe de service, 3 TS, 4 accueillants
Formation Canva par la conseillère numérique	Cheffe de service
Violences conjugales CIDFF	1 TS
Qualité/Gestion des risques/ FEI	Cheffe de service, 3 TS, 5 accueillants
Rétablissement cadre 2 - Posture managériale	Cheffe de service
Matinée Droit d'Urgence	2 TS, 1 stagiaire ES
Comprendre les modes d'expression des troubles psy	Cheffe de service
1 ^{er} secours en santé mentale	1 TS
Entretien motivationnel Niveau 2	1 TS
Aider les personnes en situation de précarité à rendre leur logement plus sain	1 TS
Addiction RDR	1 TS
Séminaire « santé mentale »	1 TS
La capacité à habiter	1 TS
Violences conjugales module générale	1 TS, 1 Accueillant
Violences au sein du couple - Module 2 I	1 TS
Formation affichage dynamique/ Neotess	Cheffe de service, 2 accueillants, 1 assistante administrative
Formation Reconnect	2 Accueillants
Webinaire « Saisir une mutation sur HRa »	1 assistante administrative
Webinaire « Saisir un avenant contractuel suite à une promotion sur HRa » et « Saisir un avenant contractuel suite à un changement de temps de travail sur HRa »	1 assistante administrative

Nous avons également accueilli deux stagiaires préparant le diplôme d'Éducateur spécialisé en fin d'année 2023 au CHRS Danube. Nous avons eu un stagiaire première année sur une durée de sept semaines et le second en deuxième année, pour une durée de quatorze semaines.

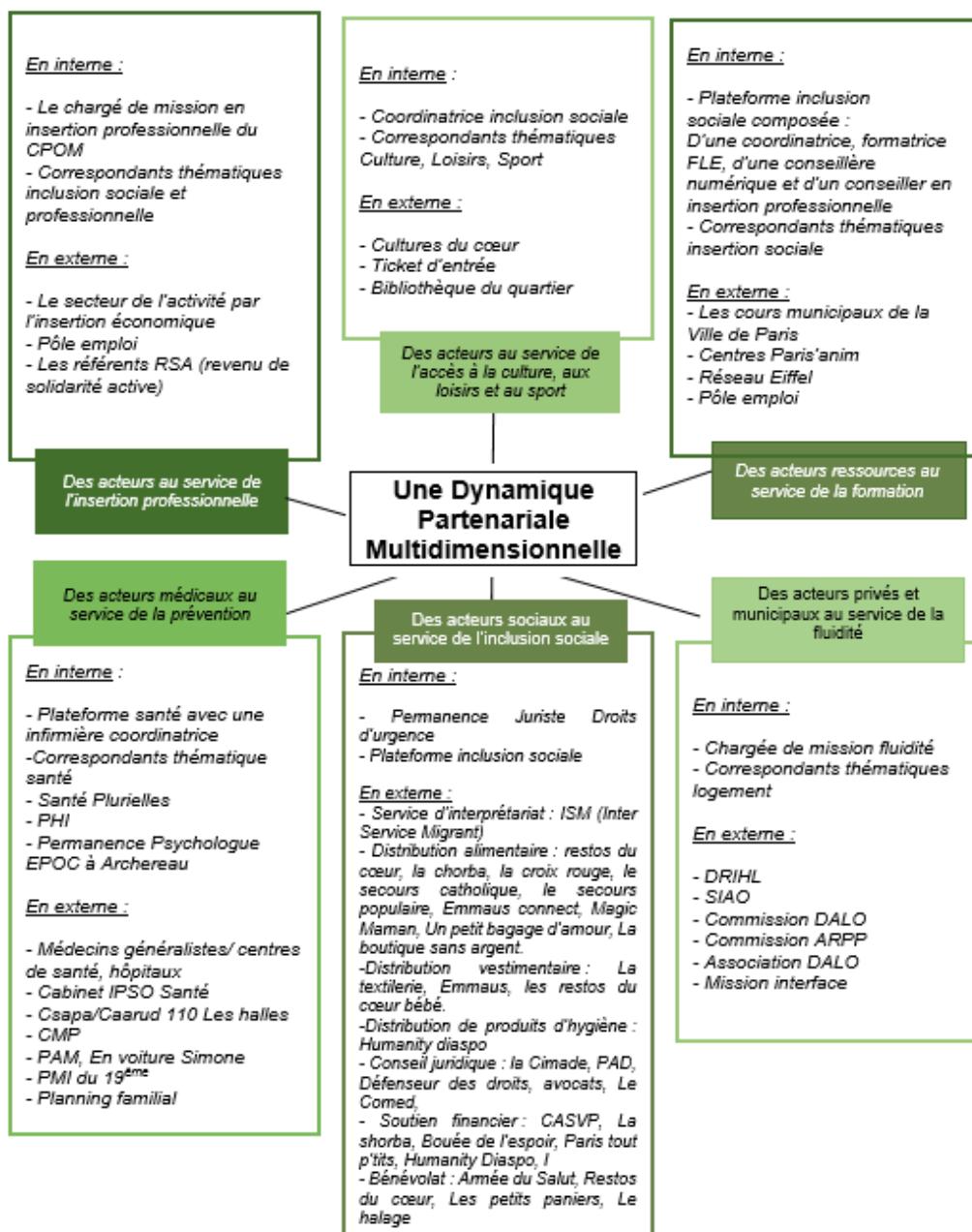
Les stagiaires ont permis de créer une nouvelle dynamique en questionnant le fonctionnement et les missions du CHRS. Quant à l'équipe sociale, elle s'est pleinement investie de ce rôle d'accompagnement et dans la transmission des bonnes pratiques professionnelles en CHRS.

L'établissement, une entité en mouvement

Une entité en mouvement est un établissement qui s'interroge, qui se projette, qui innove. C'est indispensable pour pouvoir répondre aux besoins et pour imaginer de nouvelles solutions.

■ La dynamique partenariale

Le CHRS Danube est inscrit dans une dynamique partenariale multidimensionnelle, en mouvement perpétuel afin d'apporter une offre adaptée aux besoins repérés avec les personnes accompagnées. Voici une cartographie globale des ressources utilisées au bénéfice des personnes accueillies.



L'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement

La démarche qualité réside dans un ensemble d'activités qui sont liées et également en interaction pour toujours mieux répondre aux attentes et aux besoins des personnes accueillies et de leur entourage.

Cette dynamique d'amélioration continue est centrée sur les besoins des personnes accompagnées, des professionnels et les missions des établissements et services. Elle s'appuie sur le respect des recommandations de bonnes pratiques et des référentiels d'accompagnement, du cadre réglementaire et légal qui structurent notre accompagnement.

Nos engagements ont permis de donner une vision commune et de développer des principes d'action partagés permettant d'une part de **mettre la personne accueillie au cœur de l'accompagnement** et d'autre part de **fédérer et promouvoir une démarche porteuse de sens pour les professionnels**.

Mettre le cap sur la qualité est avant tout une aventure globale pour l'établissement, dans laquelle toutes les parties prenantes doivent être intégrées.

Notre enjeu réside dans la compréhension de la démarche et de l'adhésion de toutes et tous pour que la qualité soit un réel outil d'accompagnement et de management.

L'enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction s'est déroulée auprès de seize personnes accompagnées en fin d'année 2022 jusque février 2023.

Le choix s'est porté sur des questions qui se voulaient exhaustives permettant d'aborder les différents aspects de l'hébergement et de l'accompagnement proposé et ainsi obtenir un état des lieux des attentes des personnes accueillies.

Afin de permettre toute neutralité dans la réalisation de l'enquête et faciliter l'aisance pour les résidents dans leurs réponses, il a été convenu que des professionnels d'autres établissements animeraient les entretiens. Le questionnaire est anonyme.

L'enquête comportait neuf blocs de questions en lien avec la phase d'accueil et d'admission, l'accompagnement social proposé, le fonctionnement du CHRS, l'expression et la participation, le pouvoir d'agir, l'alimentation, l'insertion professionnelle, les informations dans l'établissement et les activités et actions collectives.

En voici une partie de l'analyse construite avec l'Equipe du CHRS Danube.

La phase d'accueil et d'admission

Le processus d'accueil et d'admission est jugé entièrement satisfaisant (12%) ou très satisfaisant (88%) par les résidents.

L'ensemble des documents (livret d'accueil, charte des droits et libertés, contrat de séjour, règlement de fonctionnement) leur ont été remis à l'arrivée. 56 % des personnes disent les avoir reçus en partie et 43% disent les avoir reçus en totalité.

81% des personnes disent avoir compris les documents remis, les documents étaient remis en binôme accueillant-TS ce qui continue à fonctionner ainsi.

37,5% des personnes disent ne pas avoir pu visiter leur logement avant leur entrée. L'organisation actuelle prévoit un entretien d'information avec visite systématique du lieu d'hébergement.

Axes d'amélioration :

- *Actualiser et mettre à jour les outils « loi 2002-2 » (livret d'accueil et règlement de fonctionnement notamment) de façon à ce qu'ils correspondent au fonctionnement relativement nouveau depuis la création de la cuisine collective autonome et au passage au statut de CHRS au 01/01/2022.*
- *S'assurer que le règlement de fonctionnement et d'accueil a été remis et compris a posteriori (feuille d'attestation dans Reconnect à prévoir)*
- *Traduction en plusieurs langues et simplification des documents remis à l'admission, 7 langues identifiées à ce jour (Roumain, Polonais, Russe, Arménien, Arabe, Turc, Anglais)*
- *Associer un résident pour présenter le service et faire visiter l'établissement lors d'une admission, proposer un parrainage notamment sur les diffus et ouvrir avec la proximité d'autres diffus du CPOM (approche plateforme par arrondissements)*
- *Des kits d'accueil (linge de maison, vaisselle, hygiène...) sont remis aux couples sans ressources. Revoir le kit d'accueil en ajoutant des produits de nettoyage ; les résidents demandent souvent à pouvoir nettoyer le logement avant de l'occuper même s'il a déjà été rénové et nettoyé. Reconstituer ce kit et le mettre en place dès les nouvelles admissions.*
- *Réfléchir sur ce qu'on propose, en cas de besoin, au niveau alimentaire à l'admission (50 € de Ticket services si pas de ressources par exemple, aide financière exceptionnelle)*

L'accompagnement social proposé

Les résidents se déclarent très satisfaits de l'accompagnement social proposé pour 68% d'entre eux, satisfaits pour 25 % et peu satisfaits pour 6% des personnes interrogées. Ils ont l'impression de pouvoir choisir le jour et l'heure des rendez-vous, la fréquence et les sujets abordés pour la majorité.

Le projet personnalisé n'est pas formalisé pour 81% des personnes ; pourtant elles identifient pour 25% d'entre elles que cela leur permettrait de voir plus clair sur leur situation du moment autant que sur les perspectives qu'elles souhaitent ouvrir et les objectifs qu'elles souhaitent atteindre et/ou prioriser.

Un document existe pour l'élaboration des projets personnalisés mais n'est plus utilisé. Les professionnels repèrent un manque de compréhension de ces outils par les résidents.

La réécriture du projet d'établissement (en cours) va permettre de travailler autour du projet personnalisé.

Axes d'amélioration :

- *Revoir la trame des projets personnalisés et/ou la trame du bilan DRIHL*
- *Communiquer auprès des résidents sur l'objectif et le sens de construire son Projet de vie*
- *Communiquer sur les fiches de réclamations et les autres outils de communication internes (demande d'autorisation d'absence, FEI, etc.)*

Le fonctionnement du CHRS (réclamation, relations, disponibilités, réactivité, ...)

Les relations avec l'ensemble des professionnels de l'établissement sont perçues comme très satisfaisantes par 81 % des personnes ayant répondu à l'enquête et satisfaisante pour 19 % d'entre elles.

Les résidents disent être satisfaits des réponses apportées par l'équipe lors d'un incident. Ils connaissent l'existence et l'utilité de la fiche de réclamation (62 % des personnes interrogées) et 18% d'entre eux disent en avoir déjà utilisé une.

La confidentialité des informations personnelles transmises aux professionnel.le.s est complètement garantie ou plutôt garantie pour l'ensemble des résidents.

Concernant le respect et les droits des usagers ils ont répondu à 100% qu'ils étaient garantis par l'équipe et l'institution.

Axes d'amélioration :

- *Actualisation des outils loi 2022-2 (règlement de fonctionnement, livret d'accueil, contrat de séjour...)*
- *Intégration et explication des différents formulaires (demandes, réclamations, recueils de plaintes, Plateforme santé, Plateforme inclusion etc...) à la fin du livret d'accueil*

L'expression et la participation des résidents

Les différents modes de participation proposés dans le questionnaire (réunion d'équipe, groupe de travail, AVS, CVS) sont peu connus des résidents, et de fait, peu utilisés.

En revanche la réunion d'expression des résidents est très bien identifiée. Ils disent qu'ils peuvent s'y exprimer librement pour la majorité et que les modalités (horaires, lieu...) sont adaptées. Il s'agit d'un espace qui permet de participer à l'organisation interne du CHRS notamment.

Leur participation est aléatoire en fonction de leur disponibilité et de l'intérêt qu'ils y trouvent. La barrière de la langue reste un frein pour que ces temps soient parfaitement investis par toutes et tous.

Les personnes interrogées disent aussi que leurs demandes/avis sont prises en considération et que ces réunions leur permettent de dire ce qu'ils pensent, d'écouter les autres, de partager des expériences, de proposer de nouvelles idées et de mieux comprendre le fonctionnement du CHRS pour plus de 70% des résidents.

Axes d'amélioration :

- *Intégrer des résidents aux séances de travail pour la mise à jour du règlement de fonctionnement, du livret d'accueil et pour la mise en œuvre du Projet d'Etablissement en cours de réécriture.*
- *Favoriser leur participation (posture professionnelle, outils à développer)*
- *Informier/convier systématiquement les résidents à participer aux réunions d'équipe lorsqu'une synthèse les concernant est prévue.*

Le pouvoir d'agir

Les résidents semblent ne pas avoir compris les questions concernant le pouvoir d'agir.

A partir de la question n° 27 jusque 38, les réponses sont majoritairement « non applicables ».

Plusieurs facteurs peuvent expliquer ce résultat comme la difficulté de compréhension des questions ou encore la longueur du questionnaire. Certains résidents ne parvenaient plus à se concentrer et ont trouvé l'entretien trop long.

Axes d'amélioration :

- *Amener les résidents à la compréhension de ce qu'est le pouvoir d'agir et l'importance de leur participation dans la vie institutionnelle (impact dans les décisions, amélioration des conditions de vie, autonomie... etc.)*
- *Former et accompagner l'équipe vers une posture professionnelle qui permet de faire émerger le pouvoir d'agir des personnes accompagnées > Etre à côté de la personne, la soutenir, mais ne pas faire à sa place.*

Alimentation :

La question de l'alimentation est considérée comme très importante (75%) ou importante (18%) par les résidents.

Une cuisine collective a été aménagée en 2023 afin que les couples puissent cuisiner ; la distribution de repas sous forme de plateaux livrés s'est interrompue depuis l'ouverture de la cuisine collective en mai 2023. L'avantage, c'est que les résidents peuvent maintenant manger selon leur goût et gagnent peu à peu en autonomie, du point de vue de la gestion des approvisionnements comme de la préparation.

Pour la majorité des résidents, l'aide financière mensuelle permet de répondre en grande partie aux besoins alimentaires, néanmoins cela reste difficile pour certains de gérer ce budget et ceux-ci doivent être orientés vers des associations spécialisées.

Axes d'amélioration :

- *Investissement de la cuisine à développer (les résidents cuisinent dans leur chambre)*
- *Proposer des ateliers cuisine*
- *Partenariat Phénix à mettre en place sur le collectif (en cours)*

L'insertion professionnelle

La question de l'insertion professionnelle est jugée comme importante à 31% ou très importante pour plus de 56% des personnes.

Pour autant, le sujet de l'emploi n'est pas énormément abordé avec les professionnels car une forte proportion de résident.e.s sont dans une situation administrative à droits incomplets ou sont concernés par des problèmes de santé les empêchant de se projeter vers l'emploi.

Les commentaires sur cette thématique portent essentiellement sur la situation administrative ou médicale : « Absence de titre de séjour et/ou d'autorisation de travail », « Etat de santé incompatible avec l'emploi », « pas de papiers ».

Axes d'amélioration :

- *Le travail en collaboration avec la plateforme inclusion*
- *Prévoir des temps de rencontre individuelle avec le CIP*
- *Former les professionnels sur le volet « droit des étrangers » (droit d'urgence, formations externes etc...)*

Les informations dans l'établissement

Les modes de communication utilisés conviennent pour 75% des résidents et sont satisfaisantes pour plus de 18%.

A ce jour l'équipe affiche les informations au sein du CHRS, les ODJ et CR des réunions des résidents sont traduits en plusieurs langues et ainsi mieux compris par les résidents. La communication verbale est également un moyen très utilisé afin de soutenir et améliorer leur compréhension des informations.

Un classeur est mis à disposition des résidents à l'accueil dans un porte-vues afin qu'ils puissent consulter tous les CR de l'année 2023 et ainsi suivre les informations et décisions prises au sein de l'établissement. Un affichage numérique est en cours d'installation par ailleurs à l'accueil.

Les activités et actions collectives :

Des activités sont proposées au sein du CHRS et les résident.e.s ont été associé.e.s en partie à l'élaboration des projets d'activités.

Les thèmes et contenus des activités proposées ne correspondent pas à tout le monde. Les moyens pour s'y inscrire sont néanmoins bien identifiés.

Axes d'amélioration:

- *Favoriser la participation des personnes à la construction et l'organisation des projets collectifs afin de proposer des activités ou actions qui correspondent au plus grand nombre d'entre eux.*

Tout au long de l'année, nous avons travaillé et développé des actions et/ou la mise en place d'outils grâce à l'analyse de cette enquête comme l'élaboration du livret d'accueil, la systématisation de la mise à disposition des CR de réunion d'expression traduits en plusieurs langues, la mise en place d'une liste de diffusion WhatsApp afin de favoriser l'accès aux informations notamment pour les personnes hébergées en diffus, la réactualisation du contrat de séjour etc...

La démarche d'autoévaluation

Un nouveau référentiel national d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux a été élaboré par la Haute Autorité de Santé (HAS) et publié le 10 mars 2022.¹

Il répond à 3 enjeux : « permettre à la personne d'être actrice de son parcours, renforcer la dynamique qualité au sein des établissements et services et promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnel-le-s ».

Il s'appuie sur 4 valeurs fondamentales : « le pouvoir d'agir de la personne, le respect des droits fondamentaux, l'approche inclusive des accompagnements et la réflexion éthique des professionnel-le-s. »

Nous avons mené un travail d'auto-évaluation avec l'équipe de professionnels et des personnes accompagnées. Les thèmes abordés en 2023 étaient la bientraitance et l'éthique, la participation des personnes accompagnées et la démarche qualité.

Des groupes de travail entre cadres du CPOM se sont organisés au préalable à la mise en place des groupes avec les professionnels et les résidents pour une meilleure compréhension des critères impératifs à évaluer.

Ainsi, deux groupes de travail ont été constitués avec la cheffe de service et les professionnels du CHRS en charge de l'accompagnement afin d'évaluer leurs pratiques professionnelles.

CALENDRIER GROUPES DE TRAVAIL AUTO-EVALUATION 2023		
	DATES	PARTICIPANTS
GRP 1 (professionnels)	12/10/2023	2 T.S. et 1 accueillant
GRP 2 (Personnes concernées)	16/10/2023	2 personnes accueillies et 1 accueillant
GRP 3 (Professionnels)	23/11/2023	2 T.S. et 2 stagiaires E.S.

Un groupe de travail a également été constitué avec deux personnes accueillies et un professionnel, afin de recueillir leurs avis et perception sur les mêmes thèmes que les professionnels.

La troisième thématique autour la démarche qualité a été animée et rédigée par l'équipe de direction.

Pour le CHRS Danube, l'auto-évaluation a permis de préparer l'audit interne qui aura lieu en mars 2024 suivi de l'évaluation externe qui est programmée au second semestre 2024.

Ces groupes de travail mettent en exergue les atouts comme les axes d'amélioration à envisager pour garantir la qualité d'accompagnement des personnes. Ils permettent également la réflexion d'équipe et l'expression des personnes concernées. Ils ont permis de monter un nouveau plan d'action.

¹

https://www.hassante.fr/upload/docs/application/pdf/202203/referentiel_devaluation_de_la_qualite_essms.pdf

Analyse des événements indésirables

En 2023, aucun évènement indésirable n'a été déclaré par l'équipe du CHRS.

En effet, les professionnels n'avaient pas encore été sensibilisés à l'utilité de rédiger ces évènements. Un temps a été programmé en décembre avec la qualiticienne afin de comprendre les enjeux d'une FEI et l'importance de tracer les événements indésirables sur Ageval. Depuis, deux FEI ont été rédigées et traitées.

Fiche de réclamation des personnes accueillies

Tout comme les FEI, les fiches de réclamation pour les personnes accueillies ne faisaient pas l'objet d'une déclaration écrite. Nous avons profité du temps de travail sur les FEI pour sensibiliser l'équipe à la déclaration et au traitement des fiches de réclamation sur Ageval. Le travail est donc amorcé et se poursuivra en 2024.

L'ouverture à l'extérieur

- La journée Portes Ouvertes du CHRS

Cette année le CHRS a eu le plaisir d'accueillir l'adjointe au Maire de Paris, Léa Filoche. Cette visite lors de nos journées portes ouvertes a été importante pour mieux se connaître et agir ensemble, mettre nos valeurs, nos missions et nos actions en lumière, grâce aux équipes de terrain et aux personnes hébergées.

- Participation à la journée des cadres

Des personnes accueillies au sein du Groupe SOS Solidarités ont été sollicitées pour participer à la journée des cadres qui avait pour thématique la participation des personnes accueillies.

Ainsi, trois résidents du CHRS ont pu participer à cette journée. Ils ont partagé leurs expériences et réfléchi avec différents professionnels sur des thématiques en lien avec la participation des personnes accueillies dans les prises de décisions institutionnelles.

L'établissement, les professionnels et les résidents sont favorables aux évolutions et aux changements permettant l'ouverture de l'établissement *à* et *sur* son environnement. Cette dynamique vient aussi s'inscrire dans une volonté de fonctionner dans un maillage diversifié pour continuer à être dans une entité en mouvement. Pour cela, tous les acteurs concernés sont mobilisés pour assurer une continuité des actions menées dans une perspective innovante.

► La qualité de vie, vecteur essentiel de l'accompagnement

Améliorer la qualité de vie des personnes accueillies est central dans l'accompagnement.

■ Favoriser la vie sociale

Le CHRS Danube ainsi que nos partenaires proposent des actions collectives à destination des résidents, elles viennent soutenir la vie sociale des personnes accompagnées. A cette fin, plusieurs activités ont été proposées en 2023.

Activités	Type d'Activité	2023	Organisé par
Sortie "journée à la mer" Deauville	Loisirs, culture	Juillet	Equipe CHRS Danube et RP
Sortie Musée du quai Branly	Loisirs, culture	Novembre	Plateforme inclusion
Sortie Zoo de Vincennes	Loisirs, culture	Septembre	Asso Ticket d'Entrée
Sortie, balade "Vitrines de Noel"	Loisirs, culture	Décembre	Plateforme inclusion
Sortie au Musée du Louvre	Loisirs, culture	Juillet	Plateforme inclusion
3 Journées "Capital Confiance"	Bien être, coiffure, esthétique	Octobre, décembre et janvier 2024	Joséphine
Atelier "Tensiomètre"	Santé	Septembre	IDEC
Atelier de Prévention "Santé artérielle"	Santé	Novembre	IDEC
Atelier de Prévention "Parcours santé des femmes"	Santé	Novembre	IDEC et Santé Plurielles
Atelier Peinture	Artistique	Janvier - Février - Décembre	Résidents
Atelier Crêpes	Convivialité, partage	W.E Septembre	Equipe du CHRS
Atelier Glaces	Convivialité, partage	W.E de Juillet	Equipe du CHRS
Journée Portes Ouvertes	Convivialité, partage	Septembre	Résidents et CHRS
Repas et Fête de Fin d'année	Convivialité, partage	Décembre	Résidents et CHRS
Atelier "Conversation" en Français	Inclusion sociale	1 fois par semaine	Plateforme inclusion
Gommage, soin du visage	Bien être	Aout 2023	Equipe PHI
Apprendre à faire des produits beauté « maison »	Bien-être	Octobre	Equipe PHI
Atelier Massage	Soin, bien-être	Septembre	Indépendant
Atelier Numérique	Inclusion sociale	1 fois par semaine	Conseillère numérique, Plateforme Inclusion
Divers Atelier "Emploi, insertion professionnelle"	Inclusion sociale	Septembre, Octobre, Novembre, Décembre	CIP, Plateforme Inclusion
Atelier Bénévolat	Inclusion sociale	Décembre	CIP, Plateforme Inclusion
Sortie Piscine	Loisirs	Juin et Juillet	Equipe CHRS
Repas au restaurant « Le refettorio »	Convivialité, partage	Août, Octobre	Equipe CHRS
Repas partagé	Convivialité, partage	Septembre	Résidents et Equipe CHRS
Atelier Art Thérapie	Bien-être	1 fois par Mois	Montaigne
Atelier Jeux de société	Loisirs	Août	Equipe CHRS
Rencontre Bibliothécaire	Loisirs, culture	Mars	Partenariat bibliothèque du quartier
Atelier "Café des femmes"	Bien-être	1 fois par mois	Plateforme Santé
Atelier « Grand nettoyage collectif »	Partage, participation, convivialité	Juillet	Equipe et résidents du CHRS

Prendre soin

En 2023, les partenariats en interne se sont développés du fait de l'organisation du CPOM.

Grâce à la Plateforme Santé, le programme Santé Plurielle et l'association Joséphine, ont mis en place des actions de promotion de la santé et du bien-être. Elles ont pu être proposées sur le site d'Archereau, au salon Joséphine mais également au sein du CHRS Danube.

Des Journées Kapital Confiance (JKC) ont été organisées par les professionnelles du salon Joséphine. Ainsi sept résidentes ont pu bénéficier de soins socio-esthétiques, massage, manucure, pause de vernis et coiffure avec maquillage.

Les professionnelles du salon ont pu prendre le temps avec chacune d'elle. Chaque étape a été un moment de détente et de partage entre les participantes. Elles ont pu bénéficier de conseils personnalisés et ont reçu en cadeau une trousse avec une multitude de produits esthétiques, pour continuer à prendre soin d'elles.

A l'unanimité, les femmes ont dit avoir apprécié cette journée et que cela leur a fait beaucoup de bien.

De plus, certaines se sont informées sur les conditions d'inscription dans le cadre du programme « Estime de soi » (cycle d'ateliers) proposé par le Salon Joséphine. Un échange avec la Directrice a permis de réfléchir à un nouveau format pour faire connaître le salon, en allant vers les résidentes des structures, en plus des séances sur place pour 2024. Cela permettra de cibler d'autres personnes notamment celles à mobilité réduite et celles qui hésiteraient encore...

Aussi, nous avons également eu l'opportunité d'organiser au sein de la structure, une journée « massage » pour les résidents, proposé par un professionnel bénévole et cela grâce à l'infirmière coordinatrice du CPOM.

Enfin, deux autres ateliers bien être ont été menés cet été par deux salariées de la PHI au sein du CHRS. Neufs résidents hommes et femmes confondus y ont participé.

Au programme du premier atelier : gommage et masque du visage avec banane, kiwi, chocolat, huile de coco etc... Les résidents ont été très intéressés et ont découvert une autre manière d'utiliser des produits courants. Lors du second atelier, les résidents ont appris à confectionner des crèmes « maison » avec des produits naturels.

S'engager dans la prévention

Un atelier autour des discriminations a été animé par la coordinatrice de la Plateforme inclusion. Les résidents et les professionnels ont échangé ensemble sur les diverses problématiques de discrimination. Ce type d'atelier est à développer pour permettre aux résidents d'être informés/sensibilisés sur des thématiques précises qui favorisent l'accès aux droits.

Aussi, en réunion d'expression des résidents, nous avons pu aborder les différents types de violences, les effets, les lois, etc...

Le CHRS Danube est engagé autour des questions de prévention et souhaite développer ces actions avec le soutien des plateformes inclusion et santé mais aussi en sollicitant des partenaires externes.

06 LES PERSPECTIVES

■ Regroupement des CHRS Danube et Rosa Parks

Le redécoupage des périmètres a regroupé le CHRS Danube et le CHRS Rosa Parks sous une même direction commune. La typologie du public accueilli avec des spécificités communes devrait impulser une dynamique de collaboration transversale.

Ce travail avait déjà été amorcé en 2022, avec le projet « santé-précarité ». En effet, il avait été pensé avec l'ancienne IDEC, la cheffe de service en poste et la cheffe de service de Rosa Parks. Il s'agissait de co-construire un maillage sur le territoire du 19ème arrondissement afin de permettre aux personnes vieillissantes de faciliter leur parcours de soin.

L'idée est de remettre ce projet en perspective avec le retour de la cheffe de service titulaire prévue en Avril 2024.

■ Démarche qualité

Dans la continuité de l'auto-évaluation qui a été menée cette année, un audit interne est programmé pour mars complété par l'évaluation externe en octobre 2024.

Les évaluations sont une opportunité, en ce qu'elles amènent le collectif de professionnels, en impliquant les personnes concernées, à réfléchir et co-construire les améliorations à mettre en place. Ce travail est à poursuivre tout au long de l'année 2024.

■ La mise à jour des outils de la loi 2002-2

Le projet d'Etablissement est en cours d'élaboration, des groupes de travail ont été animés par une qualiticienne du centre de formation ALFAPSY.

La réécriture du Livret d'accueil et la mise à jour des contrats de séjour ont été initiés en Octobre 2023 et seront finalisés en début d'année prochaine.

■ Permanences et/ou ateliers autour des Addictions

Une rencontre avec la coordinatrice du CSAPA 110 les Halles s'est organisée au mois de juin afin de réfléchir ensemble à la construction d'un partenariat avec l'équipe du CARRUD qui se situe à deux rues de l'établissement. Proposer des permanences ou ateliers au sein du CHRS autour des addictions est un projet à affiner et à mettre en place en 2024.

07 LES ANNEXES

Récapitulatif Général activité	Global	
	Personnes	Ménages
Nombre de places	80	
Fille active sur la période	76	40
Présents à date de fin de période	76	40
Nombre d'admissions	5	2
Nombre de sorties	0	0
DMS des sortants (jours)	1793	1874
DMS des sortants (mois)	59,8	62,5
Cumul durées de séjours sortants (jours)	-	
DMS présents en fin de période (jours)	1793	1874
DMS présents en fin de période (mois)	59,8	62,5
Cumul durées de séjours présents (jours)	136 243	
Nombre de nuités	27 441	
Taux d'occupation	93.98%	

Durées de séjour	Sortants				Présents			
	# personnes	% personnes	# ménages	% ménages	# personnes	% personnes	# ménages	% ménages
< 8 jours	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
> 1 mois	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De 1 à 6 mois	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%
De 6 à 12 mois	0	0%	0	0%	4	5%	2	5%
De 12 à 18 mois	0	0%	0	0%	9	12%	4	10%
De 18 à 24 mois	0	0%	0	0%	2	3%	1	3%
De 24 à 36 mois	0	0%	0	0%	7	9%	4	10%
De 36 à 48 mois	0	0%	0	0%	14	18%		18%
≥ 4 ans	0	0%	0	0%	39	51%	22	55%
Total	0	0%	0	0%	76	100%	40	100%

Caractéristiques des personnes accueillies				
Entrants période				
Mode d'habitat avant l'accueil	# personnes	% personnes	# ménages	% ménages
Non renseigné	0	0%	0	0%
Rue (Squat, Voiture, Bidonville etc...)	2	40%	1	50%
Accueil / Halte de nuit	0	0%	0	0%
Chez un tiers	0	0%	0	0%
Centre d'Hébergement	0	0%	0	0%
Réunification familiale	0	0%	0	0%
Naissance	1	20%	0	0%
Autre	2	40%	1	50%
Total	5	100%	2	100%

Orientation	# personnes	% personnes	# ménages	% ménages
Non renseigné	0	0%	0	0%
Interne SOS	0	0%	0	0%
SIAO	5	0%	2	0%
Total	5	0%	2	0%

Population		
Âge (en fin de période)	# personnes	% personnes
Non renseigné	0	0%
- de 3 ans	1	1%
3 à 17 ans	0	0%
18 à 24 ans	0	0%
25 à 44 ans	27	36%
45 à 59 ans	28	37%
60 à 69 ans	12	16%
70 ans et +	8	11%
Total	76	100%

Majorité	# personnes	% file active
Non renseigné	0	0%
Adulte	75	99%
Enfant	1	1%
Majeur rattaché	0	0%
Mineur émancipé	0	0%
Total	76	100%

Situation Familiale	# personnes	% adultes	# ménages	% ménages
Non renseigné	0	0%	0	0%
Adulte seul	6	8%	5	13%
Adulte seul avec enfants	0	0%	0	0%
Couple avec enfants	3	4%	1	3%
Couple sans enfants	67	88%	34	85%
Total	76	100%	40	100%

Sexe	# personnes	% file active
Non renseigné	0	0%
Homme	38	50%
Femme	38	50%
Autre	0	0%
Total	76	100%

Mesure des effets de la prise en charge (personnes adultes dans la file active : Hommes, Femmes, Transgenres)		A l'entrée		A la sortie ou à date	
		# personnes	% personnes	# personnes	% personnes
Situation administrative (titre de séjour)	Non renseigné	0	0%	0	0%
	Passeport / CNI France	5	7%	3	4%
	Carte de résident	2	3%	3	4%
	Carte de résident longue durée UE	1	1%	0	0%
	Sans titre de séjour	45	60%	41	57%
	Passeport / CNI UE	13	17%	17	24%
	Carte de séjour pluriannuelle (CSP)	3	4%	4	6%
	Carte de séjour temporaire (CST)	1	1%	2	3%
	Visa long séjour (VLS-TS)	0	0%	0	0%
	Attestation de demande d'asile	3	4%	1	1%
	Récépissé de demande (APS)	1	1%	1	1%
	Récépissé de renouvellement (APS)	0	0%	3	0%
	Convocation Préfecture (APS)	0	0%	0	0%
	Autre autorisation provisoire de séjour (APS)	1	1%	0	0%
Total		75	100%	75	100%
Accès aux droits, couverture sociale de base	Non renseigné	0	0%	1	1%
	Régime général	21	28%	29	39%
	AME	33	44%	42	56%
	Sans couverture sociale	21	28%	3	4%
Total		75	100%	75	100%
Accès aux droits, couverture complémentaire	Non renseigné	0	0%	0	0%
	Mutuelle	0	0%	3	4%
	CSS (Complémentaire Santé Solidaire / CMU-C)	16	21%	24	32%
	AME	30	40%	22	29%
Total		75	100%	75	100%
Accès aux ressources stables	Non renseigné	0	0%	0	0%
	Salaire	4	5%	13	17%
	Indemnité de formation	0	0%	0	0%
	Allocation chômage	0	0%	3	4%
	RSA	3	4%	3	4%
	AAH / Invalidité	2	3%	6	8%
	Retraite/ASPA	1	1%	2	3%
	ADA	2	3%	0	0%
	Indemnité Jeune	0	0%	0	0%
	Autre (pensions, etc)	1	1%	1	1%
	Sans ressources	63	83%	49	64%
	Prime d'activité	0	0%	0	0%
	Congés Parentaux	0	0%	0	0%
	AEEH	0	0%	0	0%
	Indemnités journalières	0	0%	0	0%
	Revenus à l'étranger	0	0%	0	0%
	Prestations familiales	0	0%	0	0%
Total		76	100%	77	100%
Accès ou maintien dans l'emploi, situation professionnelle	Non renseigné	0	0%	0	0%
	CDI temps plein	1	1%	9	12%
	CDI temps partiel	2	3%	1	1%
	CDD + 6 mois	0	0%	0	0%
	Intérim + CDD < 6 mois	3	4%	0	0%
	ESAT	0	0%	0	0%
	Indépendant	0	0%	0	0%
	Arrêt maladie longue durée	0	0%	0	0%
	Formation	0	0%	3	4%
	Sans emploi	69	91%	58	77%
	Contrat d'insertion	0	0%	4	5%
Total		75	100%	75	100%
Statut	Non renseigné	0	0%	0	0%
	Nationalité française	3	4%	3	4%
	Ressortissant UE (Schengen)	16	21%	16	21%
	Ressortissant hors UE	9	12%	30	40%
	Ressortissant UE (hors Schengen)	1	1%	2	3%
	Ressortissant hors UE avec titre de séjour	3	4%	3	4%
	Réfugié	2	3%	2	3%
	Protection subsidiaire	2	3%	3	4%
	Demandeur d'asile	1	1%	0	0%
	Débouté	4	5%	2	3%
	Apatride	0	0%	0	0%
	Autre	34	45%	14	19%
Total		75	99%	75	100%

Analyse des motifs de sorties (sortants période)	# personnes	% personnes	DMS (mois)	# sorties / # places	# ménages	% ménages
Non renseigné	0	0%	0		0	0%
Départ à l'initiative du résident	0	0%	0		0	0%
Exclusion	0	0%	0		0	0%
Décès	0	0%	0		0	0%
Orientation	0	0%	0		0	0%
Autre type de sortie	0	0%	0		0	0%
Fin de prise en charge sans solution	0	0%	0		0	0%
Transfert Dublin	0	0%	0		0	0%
Relocation	0	0%	0		0	0%
Centre de rétention Administratif	0	0%	0		0	0%
Total sorties	0	0%	0,0		0	0%

Analyse des lieux de sorties (sortants période)	# personnes	% personnes	DMS (mois)	# sorties / # places	# ménages	% ménages
Non renseigné	0	0%	0		0	0%
CHU - CHRS	0	0%	0		0	0%
Logement accompagné - IML	0	0%	0		0	0%
Logement accompagné (Maison Relais, Résidence Sociale, Foyer de jeunes	0	0%	0		0	0%
Logement social	0	0%	0		0	0%
Logement privé	0	0%	0		0	0%
Autre structure asile (CPH - PRAHDA)	0	0%	0		0	0%
Chez un tiers	0	0%	0		0	0%
115 - Mise à l'abri, Hôtel	0	0%	0		0	0%
Autre structure	0	0%	0		0	0%
Total sorties	0	0%	0,0		0	0%

GroupesOS

Solidarités



102C rue Amelot, 75011 Paris
01 58 30 55 55
groupe-sos.org/solidarites