


# Le centre d'hébergement et de réinsertion sociale Herriot

<p><b>RÉSUMÉ</b></p> <p><b>Le projet et ses objectifs</b></p> <p>Géré par l'association Acodège, le centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) Herriot est spécialisé sur la tranche d'âge des 18-25 ans. Il accueille des jeunes adultes en situation de grande précarité, sans enfant à charge. 79 % des jeunes pris en charge sont d'anciens bénéficiaires de la protection de l'enfance, dont une partie rencontre des problèmes de santé mentale ou sont porteurs d'un handicap. L'objectif est de favoriser l'autonomie des jeunes, de les aider à construire des repères et de renouer le lien. La prise en charge se réfère aux principes de non-abandon et de volontariat.</p> <p><b>Cadre et modalités d'intervention</b></p> <p>Le CHRS Herriot propose aux jeunes un hébergement ainsi qu'un accompagnement éducatif. Outre les studios et appartements situés dans ses locaux, l'association dispose d'un parc de logements en diffus. Les contrats d'accueil sont de courte durée : 3 mois avec possibilité de renouvellement. Le projet d'accompagnement individualisé est coconstruit avec le jeune. L'association a noué des relations avec de nombreux partenaires dans le champ du logement, de la santé, de la culture et de l'insertion sociale et professionnelle.</p>	<p><b>DATE DE PUBLICATION</b> Novembre 2015</p> <p><b>LOCALISATION</b> Côte-d'Or (21)</p> <p><b>PUBLIC CIBLE</b> Jeunes majeurs</p> <p><b>TYPE D'INTERVENTION</b> Dispositif de prévention, accueil temporaire ou séquentiel</p> <p><b>THÉMATIQUE SPÉCIFIQUE</b> Entrée dans l'âge adulte, logement, insertion sociale et professionnelle</p> <p><b>SITE INTERNET DU DISPOSITIF</b> </p>
---	---

## PRÉSENTATION DE L'ACTION

### INTITULÉ, ANCIENNETÉ ET LIEU D'IMPLANTATION

Le CHRS Herriot objet de cette fiche dépend de l'association Acodège.

Association loi 1901, créée en 1946 et devenue en 1985 Acodège, elle développe en Bourgogne, principalement dans le département de la Côte-d'Or et en Haute-Marne, des actions de prévention, de soins, d'accueil, d'éducation, de formation et de réinsertion sociale, en direction des enfants, adolescents, familles et adultes en difficulté sociale ou en situation de handicap.

Elle se décompose en 2 pôles :

- l'un « social », comprenant la « protection de la jeunesse » (dont dépendent notamment deux autres dispositifs de l'Acodège, les Chenevières et Inpacte), l' « insertion médiation » et la « lutte contre les exclusions » (comprenant l'établissement Herriot).
- l'autre « médico-social » comprenant une branche « préventions précoces et soins » et une « accompagnement du handicap ».

Son siège social se situe 2 rue Gagnereaux — 21 000 DIJON

Le CHRS Herriot se situe : 9, rue de Venise 21000 DIJON.

Ce CHRS fait partie du dispositif de Herriot qui comprend également une activité de remobilisation professionnelle, d'inclusion sociale et d'ouverture Culturelle (R'IO), un accompagnement d'accès et de maintien dans le logement (AML) sur Dijon et son agglomération (15 places). De plus, l'établissement participe à un dispositif d'accompagnement vers et dans le logement, en partenariat avec une autre association dijonnaise sur le nord Côte-d'Or (15 places). Ces deux dernières actions ont été mises en œuvre respectivement en 2013 et 2012.

### SERVICE GÉRANT L'ACTION

Association Acodège.

### PERSONNE À CONTACTER

Mme Serveille, directrice.

Coordonnées téléphoniques : 03 80 68 84 68

### ÉCHELLE DE L'ACTION (GÉOGRAPHIQUE, NOMBRE D'USAGERS CONCERNÉS)

La capacité d'accueil du CHRS Herriot est de 28 places.

Le CHRS est établi en plein centre de Dijon et se situe à proximité des transports en commun et de services (administratifs, médicaux, judiciaires, recherche d'emploi).

### CADRE JURIDIQUE

Herriot possède un centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) répertorié à l'article L. 312-1 alinéa 8 du CASF depuis novembre 1974.

Cet établissement a été inclus dans le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) signé entre l'Acodège et la Direction départementale des affaires sanitaires et sociales en décembre 2009. Le CPOM a pris fin en décembre 2013. Dans l'attente de signature d'un nouveau CPOM, le financement du centre d'hébergement et de réinsertion sociale est assuré par une dotation globale de fonctionnement.

Le CHRS Herriot relève du champ des compétences de l'État. De manière originale, cet établissement bénéficie d'une habilitation ciblée sur les 18-25 ans. Il n'existe en France qu'une dizaine de structures de ce type.

Il a reçu un renouvellement d'agrément le 21 mars 2011 pour une durée de 5 ans. Le 14 novembre 2011, un nouvel agrément a validé l'extension à 28 places de la capacité d'accueil de l'établissement qui était précédemment de 25 places.

Le CHRS intervient également en lien avec deux dispositifs conjoints dans l'établissement : l'accès et maintien dans logement (15 places) et les actions d'insertion (environ 10 à 12 personnes par an).

### FINANCEMENT

La tarification, le financement, le contrôle et le suivi du CHRS sont assurés par la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) qui s'appuie sur la Direction départementale de la cohésion sociale. Depuis juillet 2013, Herriot bénéficie d'une subvention pour 15 places dans le dispositif AML. Ce financement est alloué dans le cadre d'un partenariat entre l'État, Dijon Habitat et l'Acodège. Cette action qui était expérimentale s'inscrit dorénavant dans la durée.

## ÉLABORATION DU PROJET

### CRITÈRES AYANT MOTIVÉ LE PROJET

En 1971, les professionnels du service de prévention spécialisée constatent que certains jeunes qui vivaient des situations familiales difficiles (violence, insécurité), dormaient dehors et ne pouvaient ou ne voulaient pas rentrer chez eux. Au départ, un lieu d'accueil de petite envergure est créé pour pouvoir accueillir ce public sur un temps très court de deux ou trois nuits.

Rapidement, cette proposition d'hébergement a posé problème car il se faisait dans le cadre de la prévention spécialisée, sans mandat et anonymement, les jeunes ne voulant

pas donner leur nom. En 1974, la circulaire portant sur la création des CHRS conduit la structure à demander une habilitation pour les 18-23 ans. En 1988, l'entrée en vigueur du RMI pour les plus de 25 ans motive l'élargissement de la tranche d'âge de 18 à 25 ans.

Dans la Côte-d'Or, il existe 5 CHRS spécialisés en fonction des publics (ainsi qu'un CHRS d'urgence) :

- 18-25 ans sans enfant à charge ;
- Personnes seules ou en couple sans enfants ;
- Personnes seules ou en couple avec enfant(s) ;
- Personnes souffrant d'addiction ;
- Emmaüs.

Dans le schéma d'accueil hébergement insertion mis en place en 1990, la spécialisation est restée ainsi.

Il s'agit du seul CHRS de la Bourgogne spécialisé sur la tranche 18-25 ans.

## RÉFÉRENCES THÉORIQUES

En tant que structure gérée par l'Acodège, elle partage ses fondements :

- des valeurs humanistes et démocratiques adossées aux Droits de l'Homme ;
- une charte associative créée janvier 1999 ;
- une commission de positionnement déontologique créée en mars 2002.

Herriot s'inscrit dans une démarche plus large de l'Acodège qui vise à mettre en place un dispositif favorisant le décloisonnement des services, faisant valoir que l'ensemble des logiques d'action concourent à un même objectif favorisant la transversalité, en recherchant des dispositifs plus ouverts et reliés entre eux, permettant à chaque usager d'inventer son parcours.

L'organisation est structurée autour d'une démarche démocratique et coopérative.

L'association a vocation à dépasser son seul ancrage territorial en recevant des usagers relevant d'autres départements.

## PUBLIC VISÉ

L'établissement accueille des jeunes adultes en situation de grande précarité, hommes ou femmes, couples, sans enfant à charge, âgés de 18 à 25 ans.

## MOYENS EN PERSONNELS, FINANCIERS, LOCAUX SOLlicitÉS OU ADAPTATION DES MOYENS EXISTANTS

Le CHRS dispose de studios et appartements à destination des jeunes situés au même endroit que les bureaux administratifs et éducatifs. Cette résidence comporte des

espaces collectifs (salle commune, une laverie, un parking à vélo). Cette configuration a vocation à apporter une proximité constante et rassurante par la présence du personnel. Outre ces logements, elle dispose d'un parc de logements composé d'appartements diffus, de studios ou chambres conventionnés avec différentes résidences sociales de Dijon (CCAS Dijon, ADOMA, Foyer des jeunes travailleurs UrbanAlis), permettant une inscription, dans un parcours de vie, adaptée à la situation de la personne accueillie.

L'équipe se compose de :

- 1 ETP de direction partagé avec l'ensemble des services ;
- 1 ETP de chef de service partagé avec l'ensemble des services ;
- 1 ETP de secrétariat partagé avec l'ensemble des services ;
- 4 ETP d'éducateurs spécialisés (CHRS) ;
- 0,25 ETP d'éducateur technique spécialisé (CHRS).

## OBJECTIFS DU PROJET

L'équipe éducative du CHRS explique avoir presque un « rôle parental ». L'idée est d'avoir une petite structure qui permette d'amorcer un travail autour de l'autonomie. Pour cela, l'équipe éducative occupe une position presque « parentale » afin d'aider les jeunes à se construire des repères qui leur permettront ensuite d'apprendre à affronter certains moments de solitude.

Ainsi l'accompagnement éducatif se base volontairement sur un binôme d'éducateurs homme/femme.

L'idée est de reconstruire le lien (certains jeunes disant « je suis rien, je n'existe pas ») autour de plusieurs valeurs fortes :

- Le principe de non-abandon : même s'il n'y a pas d'hébergement assuré, il y a toujours des contacts téléphoniques, « la porte n'étant jamais fermée ». Le lien est créé et si les jeunes le souhaitent il peut être réactivé, y compris lorsqu'ils sont sortis du dispositif.
- Le principe d'une intervention en dehors du cadre ASE ou judiciaire : l'accompagnement apparaît pour les jeunes plus léger. Il n'y a plus le poids de la contrainte pour tous.
- Le principe d'une action soumise au volontariat.
- Les modalités du projet construit pour chaque jeune sont les suivantes :
  - C'est par la volonté conjointe de l'utilisateur et de l'établissement que s'élaborent les moyens mis en œuvre pour favoriser le projet de vie.
  - Le projet se fonde sur la reconnaissance des possibilités et potentialités de l'individu.

- La personne est actrice de son projet et à même d'exprimer ses désirs, de faire ses choix.
- Le service s'engage à aider, à donner des outils adéquats, à permettre à la personne de connaître et d'utiliser un certain nombre de procédures, de comportements adaptés à l'environnement.

#### DATE DE DÉBUT DU PREMIER PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Octobre 2008.

#### DATE DE DÉMARRAGE DE L'ACTION

Janvier 2009.

## DESCRIPTION DE L'ACTION À CE JOUR

#### DESCRIPTION DE L'ACTION EFFECTIVE

Après une orientation décidée par la commission SIAO (service intégré de l'accueil et de l'orientation), c'est au jeune de faire le pas vers la structure en procédant à une demande d'entretien en vue d'admission qui nécessite ensuite une relance tous les 15 jours pendant trois à six mois lorsque les effectifs sont complets et nécessitent l'établissement d'une liste d'attente.

L'objectif est de « créer cette envie qu'on ne connaît pas en protection de l'enfance ». Le jeune doit être désireux et motivé pour intégrer la structure.

Le travail avec les familles n'est envisagé que si les jeunes majeurs le souhaitent. Ce qui importe c'est d'abord la prise en compte de la personne avant celle de son entourage. Il est en revanche possible à la demande du jeune de l'accompagner avec sa famille dans une thérapie familiale.

Les pistes de travail sont définies en fonction des souhaits du jeune et de ses besoins.

Les contrats d'accueil sont toujours très courts. Ils ne dépassent pas 6 mois et durent en moyenne de 3 à 4 mois. Toutes les prises en charge à l'entrée du dispositif sont de trois mois.

Parfois le seul objectif du premier contrat est de permettre au jeune de se poser, de trouver ses repères. Selon un professionnel rencontré : « on gagne du temps à prendre du temps ». Le renouvellement du contrat se fait sur demande du jeune, il lui est alors demandé d'exprimer les raisons pour lesquelles il veut rester. La moyenne d'accueil est en général d'un an.

À l'issue d'une rencontre entre l'usager, le chef de service et l'éducateur référent, un projet d'accompagnement indi-

vidualisé est finalisé et rédigé sur la demande de renouvellement de prise en charge. Il précise les objectifs généraux et particuliers en mettant en évidence les priorités. Il définit aussi les moyens concrets prévus pour atteindre les objectifs (fréquences des rencontres, précisions sur les soins à mettre en place). Ces documents sont signés par la personne concernée et le chef d'établissement et l'éducateur référent. Un exemplaire est conservé par la personne. Le projet personnalisé se co-construit tout au long de l'accompagnement à travers un dialogue régulier entre l'éducateur référent et le jeune, dans des temps formels et informels ou au moment de la demande de renouvellement.

Environ un mois avant la fin du contrat, le renouvellement est évoqué entre la personne et son référent. La situation est ensuite reprise en équipe afin de valider ou de modifier la proposition de la personne avant nouvelle signature du document.

L'équipe éducative du CHRS n'apporte pas toujours des réponses immédiates aux demandes des jeunes. Ils diffèrent souvent les réponses apportées aux sollicitations des jeunes en essayant de les interroger sur leurs propres priorités éprouvées. De plus, à part l'hébergement et l'accompagnement éducatif, le dispositif n'offre pas de service interne (soins, psychologues...).

Il est obligatoire d'inscrire les personnes accueillies sur le milieu ordinaire, « Créer des prises en charge à l'interne c'est créer la dépendance ». L'idée est de permettre de s'inscrire dans un réseau qui leur est propre et pérenne.

Cette pratique se distingue ainsi de l'approche retenue dans le cadre de la protection de l'enfance qui répond souvent dans l'immédiateté. L'objectif tend à « faire avec les jeunes pour qu'ils puissent ensuite faire seuls ».

Par ailleurs, il n'y a quasiment pas d'activités payantes, le but est de faire comprendre qu'« il n'y a pas besoin d'argent pour passer un bon moment ».

Les éducateurs sont présents et disponibles, ils doivent entendre et être en capacité de faire naître la « non-demande » pour accompagner le jeune sans être dans la sur-sollicitation de la personne.

Les jeunes accueillis s'acquittent d'une participation aux frais de séjour et non pas d'un loyer en fonction de leurs ressources. Il paye ainsi l'accompagnement éducatif qu'on leur propose.

« C'est plein de petits détails qui changent la perception qu'ils ont de l'accompagnement ».

Ainsi l'alimentation relève de la Banque alimentaire (trois repas par jour). En plus de l'aide alimentaire, 16 euros par semaine sont donnés aux jeunes sans aucune ressource pour leur permettre de faire face à de petites dépenses personnelles. Il n'existe pas de budget vêture. Des kits vaisselle

et ménage sont en vente pour 15 et 10 euros, payables en plusieurs fois. Cette pratique incite les jeunes à prendre soin des objets qui leur appartiennent et qu'ils ont eux-mêmes payés.

### PROFESSIONNELS PARTICIPANTS À L'ACTION (ET AUTRES SERVICES)

La petite dimension de l'équipe nécessite une mobilisation importante de chaque professionnel.

Elle se compose d'une directrice, d'un chef de service, d'une secrétaire comptable, de 4 éducateurs spécialisés et d'un éducateur technique spécialisé. Un psychologue de l'équipe mobile du centre hospitalier spécialisé intervient ponctuellement sur des temps d'équipe.

Le service s'attache à ce que tous les besoins des usagers soient assurés par des professionnels extérieurs à l'établissement, afin de mettre en place de réseau de droit commun (soins médicaux, suivis thérapeutiques).

### IMPLICATION DES PROFESSIONNELS

L'équipe éducative a été sollicitée récemment pour rédiger le nouveau projet de service qui doit être validé par tous, le projet d'établissement étant décrit comme « un outil qui vit ».

Une fois que les éducateurs ont acquis toutes les connaissances sur le fonctionnement de la structure, ils sont libres de travailler comme ils le souhaitent avec les jeunes. « Il est important d'être en capacité de bouger le cadre. Il faut donc connaître parfaitement le règlement intérieur ».

Une séance d'analyse des pratiques, animée par un psychologue extérieur, est proposée tous les 15 jours à l'ensemble des éducateurs, en l'absence de la directrice et du chef de service.

Ce temps d'échange a pour objectif d'apporter aux travailleurs sociaux des outils et apports théoriques sur les problématiques rencontrées. Il produit également selon eux un effet de remobilisation de l'équipe et participe à une plus grande remise en question des pratiques et du positionnement de chacun.

De même les plans de formation sont élaborés avec les éducateurs, chacun y participant à tour de rôle et partageant ensuite ses connaissances. Ils sont déterminés en fonction des besoins repérés par le service (ex. : dans les années 1970, les formations portaient sur la consommation d'alcool le week-end, dans les années 1990, sur l'accompagnement des personnes avec des problématiques mentales, des addictions multiples, les années 2000, l'accompagnement des demandeurs d'asile, les techniques d'entretien, la « non-demande »).

Le fonctionnement participatif de l'établissement est rendu possible par le nombre limité de salariés, ce qui permet une proximité entre la direction et l'équipe éducative. L'équipe souligne la qualité du travail accompli et son efficacité, les

personnes bénéficiaires de l'action étant remobilisées sur des temps relativement courts.

### IMPLICATION DE LA HIÉRARCHIE ET AUTRES INSTITUTIONS

Un partenariat conventionnel important a été tissé dans de nombreux secteurs de l'intervention sociale (logement, insertion sociale et formation professionnelle, santé, accueil d'urgence, culture, etc.). Le partenariat tissé par le CHRS est l'un des plus importants au sein de l'Acodège.

Les missions poursuivies par l'établissement s'inscrivent dans une collaboration avec tout un réseau de bailleurs, de services d'accès au logement (SIAO) et de partenaires conventionnés pour l'accompagnement autour du logement (FJT, résidences sociales du CCAS et d'ADOMA, Dijon Habitat). Dans le champ de l'insertion professionnelle et de l'emploi, l'équipe éducative travaille avec les associations de chantiers et entreprises d'insertion (Sentier, Ressources, IDEES'21, la mission locale et tout particulièrement, la Garantie jeunes, le pôle insertion, l'École de la 2ème chance, l'Atelier d'accompagnement à la vie active du renouveau). Dans le domaine de la santé, la structure entretient des relations étroites avec l'antenne médicale, l'antenne mobile CHS Elipses, le CMP, les secteurs psychiatriques. Ces collaborations se déclinent à travers des rencontres régulières, des contacts téléphoniques, des documents écrits (synthèses, rapports sociaux). La structure bénéficie de l'aide alimentaire de la Banque alimentaire de Bourgogne depuis 3 ans. L'accompagnement social fait appel à des partenaires tels que les assistants sociaux de secteurs, le point Passerelle (pour les surendettements), l'Adosphère (Maison des adolescents), la mission locale, le Service pénitentiaire d'insertion et de Probation.

Depuis un an, un partenariat culturel a été conventionné avec Radio Campus et de Zutique production qui permet, outre de bénéficier de spectacles gratuits offerts aux jeunes de Herriot, une collaboration lors de certaines manifestations (exemple : participation à organisation d'un festival).

De même, une première expérience d'accompagnement vers l'insertion s'est déroulée en partenariat avec un café restaurant solidaire « l'Embarcadère ». Financée par le Fonds national de financement de la protection de l'enfance (FNFPE) pour la période de juin 2012 à décembre 2014. Cette action s'est déplacée et développée avec de nouveaux partenaires associatifs : « L'autre bout du monde », association gérant un bistrot culturel sur une péniche amarrée au port du canal (la péniche cancale) et « la Bécane à Jules », association de réparation et récupération de vieux vélos.

Ces actions d'insertion offrent des lieux d'expérience professionnelle à des jeunes du CHRS, encore loin de toute insertion professionnelle. Accompagnés par un éducateur technique spécialisé, ils participent professionnellement (contre un « pécule » de 3 € 80/h) à la vie de la péniche et de l'atelier de réparation de vélos.

Le projet rencontre un franc succès, il est connu et apprécié du grand public.

Cela s'explique par le fait que le service accepte que les jeunes puissent ne pas venir travailler.

L'idée est d'être dans l'écoute et dans l'échange, de la remobilisation, de reconnaître un droit à l'erreur et un droit à recommencer. Cet accompagnement bienveillant a déjà permis d'inscrire plusieurs jeunes sur des formations ou directement, sur de l'emploi en CDD ou CDI.

Ces lieux sont également utilisés par les professionnels du CHRS comme un moyen d'évaluer et d'orienter un jeune. Ils permettent notamment d'observer comment le jeune se comporte, s'il comprend une commande, s'il nécessite d'être orienté en milieu protégé. Cela permet de gagner du temps et d'éviter les échecs. Ce temps d'évaluation supplémentaire a ainsi pu servir pour soutenir des demandes MDPH.

L'Observatoire régional de la santé a souhaité réaliser l'évaluation de l'action puisqu'elle touche le domaine de la santé publique. Le rapport, à destination des financeurs met en avant le bien-fondé d'un tel dispositif grâce à l'accompagnement adapté proposé. Au départ c'est l'éducateur technique qui remplissait l'évaluation, aujourd'hui ce sont les jeunes qui complètent le questionnaire et qui évaluent leur semaine de travail, l'éducateur ne faisant office que de « modérateur ».

Le service souhaitait pouvoir percevoir la taxe d'apprentissage, mais il n'en a pas le droit, le CHRS n'étant pas reconnu comme lieu de formation. Le service est à la recherche d'une nouvelle organisation financière qui lui permettrait de maintenir l'esprit du dispositif. Cette expérimentation partenariale est d'autant plus complexe qu'ils doivent composer avec leur volonté de proposer un projet innovant tout en étant restreints, dans leur recherche de financement, par l'absence de statut juridique de l'action.

### TEMPS ET MODALITÉS DE RÉGULATION EN ÉQUIPE

L'analyse des pratiques a été mise en place en 2000 au rythme de 2 séances d'1 h 30 par mois avec un psychothérapeute spécialisé sur la tranche d'âge. Ce dernier apporte des outils et des connaissances théoriques importants.

Il est constaté que compte tenu des problématiques de plus en plus lourdes rencontrées dans les prises en charge, l'analyse de la pratique est indispensable à l'équipe éducative afin de lui permettre de remplir ses missions de la façon la plus pertinente possible.

### MODALITÉS D'ENTRÉE EN CONTACT AVEC LE PUBLIC

Toute personne en rupture d'hébergement ou en difficulté dans son logement doit s'adresser au service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO). Après évaluation de sa situation, la commission d'orientation pourra valider l'orientation vers l'établissement.

À titre indicatif, 79 % (rapport d'activité 2014) des jeunes pris en charge sont des anciens bénéficiaires de la protection de l'enfance.

L'équipe éducative relève que beaucoup de jeunes sortent de la protection de l'enfance avec des problématiques de santé mentale ou d'autres problèmes identifiés, sans qu'il n'y ait eu de notification de la Maison départementale des personnes handicapées par peur de stigmatisation. Ces personnes arrivent ainsi au CHRS sans orientation. Ces jeunes sortent parfois même de l'hôpital psychiatrique après des crises. Des jeunes présentant également un handicap moyen sont accueillis au CHRS après des prises en charge en services d'accompagnements (services d'accompagnement à la vie sociale et services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés) ou en établissements et services d'aide par le travail non concluants.

### IMPLICATION DES USAGERS

La participation active de l'utilisateur est recherchée et se fonde sur les idées que « vivre en société, c'est vivre en collectivité » et que, « vivre en collectivité, c'est rendre service ». Ainsi de nombreuses actions sont réalisées par et pour le collectif de jeunes accueillis (ex. : création d'un espace jardin entretenu par les jeunes, entraide entre jeunes, gestion des déchets journaliers, entretien des locaux et des véhicules).

Par ailleurs des réunions trimestrielles rassemblent les résidents, en présence d'un ou plusieurs membres de l'équipe éducative et d'un membre de l'équipe de direction depuis 2007.

Depuis 2009, le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et de contrat de séjour sont systématiquement distribués à chaque arrivant. L'éducateur référent prend le temps de lire ces documents avec les jeunes. Ces documents sont révisés et réactualisés chaque année en tenant compte principalement des réflexions des résidents.

Toute personne prise en charge dans l'établissement peut faire appel, en vue d'être aidée à faire valoir ses droits en cas de litige, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil départemental. Cette liste est communiquée dans le livret d'accueil, affichée dans le bureau d'accueil et sur le tableau destiné aux usagers dans le hall d'entrée de la résidence.

### AMPLITUDE D'OUVERTURE ET D'ACCUEIL DES USAGERS

L'établissement fonctionne en continu. Il est ouvert 365 jours par an. Une présence éducative assure les horaires de journée (8 h-12 h, 14 h-21 h) en semaine.

Une permanence téléphonique est assurée par l'équipe de direction qui couvre les horaires de nuit de 21 h à 8 h.

## MODALITÉS D'INFORMATION DE L'ENVIRONNEMENT SUR LE DISPOSITIF

Bien identifié par l'Institut régional du travail éducatif et social (IRTESS) de Bourgogne, les professionnels de Herriot interviennent au cours de temps de travail consacrés à l'exclusion et à la précarité chez les jeunes.

Ils sont également sollicités dans le domaine de la santé (Instance régionale en éducation et promotion sociale de Bourgogne), de la formation (École des Arcades, Université de Bourgogne). Ils participent également à des groupes de travail autour des jeunes en grande précarité organisés par la Direction départementale de la cohésion sociale. Leur expertise est également reconnue et largement sollicitée par différents services du secteur social, ils sont présents à toutes les commissions d'orientation qui se déroulent en Côte-d'Or.

Ils participent à la réflexion menée par le Groupe d'appui national jeunes de la FNARS Paris.

Enfin un partenariat est entretenu avec des associations de Chatillon-sur-Seine, également de la Haute-Côte-d'Or.

## PLACE DE L'ACTION PAR RAPPORT AU SYSTÈME DANS LEQUEL ELLE S'INSÈRE

Le rapport d'activité 2014 relève que le dispositif est de plus en plus souvent sollicité pour des jeunes dont les situations sont particulièrement complexes.

Grâce à une offre associative très diversifiée, Herriot est régulièrement amené à travailler avec d'autres établissements de l'Acodège. Les échanges et les temps communs de réflexion au sein de l'association sont propices à la mutualisation des dispositifs, des moyens et des compétences grâce à la transversalité avec tous les établissements.

## RÉAMÉNAGEMENT OU ÉVOLUTION DU PROJET

Un nouveau projet de service sera validé au cours du dernier trimestre 2015.

De nouveaux axes d'amélioration soulignent notamment une volonté certaine d'inscrire l'usager au cœur de sa prise en charge :

### Renforcer la participation des usagers

- Possibilité d'être présent au temps de synthèse et de participer aux réunions concernant le réajustement de leur Projet d'accompagnement individualisé.
- Recueillir régulièrement leur avis consultatif sur les documents et le développement de l'établissement (rapport d'activité, contrat de séjour, projet d'établissement, orientations...).
- Les accompagner pour leur permettre de participer au CCRPA.

- À partir de thèmes choisis par eux ou sur des besoins identifiés par l'équipe éducative, organisation de temps d'informations collectives.

Auparavant, lorsqu'un éducateur rencontrait une difficulté avec une situation, il pouvait faire appel à un psychologue extérieur pour entamer un travail de médiation avec le jeune et l'éducateur. Ce travail permettait à chacun d'exprimer son point de vue sur le problème.

Le service s'interroge sur la pertinence d'une reprise de cette intervention qui pourrait permettre notamment de limiter le « tout pouvoir éducatif » et de faciliter la rencontre des points de vue entre le jeune et l'éducateur.

## AUTRES PROJETS ACTUELS

Un nouveau partenariat est en cours de validation avec une association locale, « la bécane à Jules » (récupération de vieux vélos et atelier de réparation) qui, au même titre que la péniche Cancale, offrira une activité propre soutenir une démarche de réinsertion. Cette collaboration qui débutera en octobre accueillera d'autres publics de l'Acodège à partir de janvier 2016. Cette mutualisation de moyens souligne une volonté de transversalité entre établissements de l'Acodège. Toujours en recherche d'ouverture sur l'environnement, une collaboration avec « La ruche qui dit oui » débutera courant décembre. Herriot mettra à disposition sa cour pour accueillir des producteurs locaux et des consommateurs qui viendront chercher leurs produits commandés via internet.

## ÉLÉMENTS RELATIFS À L'ÉVALUATION

### Auteur

Une évaluation interne a été réalisée en 2009. Une évaluation externe s'est déroulée au cours du premier trimestre 2015 (document en annexe).

### Méthode d'évaluation mise en œuvre

La démarche méthodologique employée répond aux orientations fixées par le législateur. À ce titre, le travail s'est appuyé sur :

- les orientations de la loi du 2 janvier 2002 ;
- le décret du 15 mai 2007 fixant le cahier des charges de l'évaluation externe ;
- le décret du 3 novembre 2010 fixant le calendrier des évaluations ;
- la circulaire du 21 octobre 2011 ;
- la circulaire du 31 décembre 2013 ;

- l'ensemble des recommandations de bonnes pratiques publiées par l'ANESM afférentes à l'action du CHRS.

Elle s'est déroulée en trois temps distincts :

Phase 1 : Lancement de la démarche et élaboration du cadre de référence.

- 1<sup>re</sup> réunion du Comité de suivi d'établissement
- Recueil et analyse des documents fournis par l'établissement
- Note de cadrage

Phase 2 : Collecte du matériau évaluatif

- Observation in-situ
- Entretiens avec l'ensemble des corps professionnels
- Entretiens avec les usagers et leur entourage
- Entretiens avec l'encadrement
- Participation à des temps de vie collective
- Consultation des documents sur place

Phase 3 : Rédaction du rapport et restitution aux participants

- Rédaction en cabinet du pré-rapport d'évaluation
- Comité de Pilotage n°2
- Rédaction du rapport final et de l'abrégé

### Conclusions, perspectives dégagées

« L'évaluation externe du centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) est intervenue à un moment charnière de la vie de l'établissement : l'équipe a connu l'arrêt du projet Embarcadère dans ses locaux initiaux. Ce projet, dont la durée était déterminée pour 3 ans dans le cadre d'un appel à projets (09/201-09/2014), était destiné à des jeunes éloignés de l'emploi. Il visait à " leur donner envie d'avoir envie ". Embarcadère fait référence au bar restaurant à vocation culturelle du même nom, aujourd'hui fermé, support d'observation, de revalorisation sociale et de remobilisation des compétences sociales et professionnelles de jeunes qui n'avaient pas d'activité. L'établissement est aujourd'hui à la recherche d'un projet relais. La montée en charge du service d'accès et de maintien dans le logement (AML) contribue également à caractériser ce moment charnière. Le dispositif est récent (juillet 2013). Il est " destiné à un accompagnement à l'accès au logement pour des jeunes sortant d'un accompagnement CHRS ou orientés par des partenaires ainsi qu'à de jeunes locataires cumulant difficultés financières et/ou sociales ". Il permet de fluidifier les sorties du CHRS et prend une place complémentaire dans les prestations de services développées.

En référence au plan d'actions qualité, l'actualisation des outils issus de la loi 2002-2 est récente : refonte du sup-

port de traçabilité du projet personnalisé individuel depuis un mois, reprise des contrats de séjour, du livret d'accueil, enquête de satisfaction

Les conclusions du rapport font donc état d'une qualité de l'accompagnement et de l'accueil proposés, fondés sur un professionnalisme reposant sur une forte implication des salariés et la co-construction des supports de travail. »<sup>1</sup>

### Points de vigilance

« L'évaluation externe invite à travailler tout particulièrement les propositions suivantes :

- Concevoir à partir de la deuxième évaluation interne une démarche inscrivant la lisibilité et la continuité d'une méthode d'amélioration de la qualité alimentée par tous.
- Créer une dynamique de réflexion à la mobilisation des recommandations ANESM
- Finaliser rapidement le projet d'établissement pour une validation par le conseil d'administration.
- Formaliser les conditions d'une participation féconde du jeune adulte à son PPI et à son renouvellement visant une co-construction de celui-ci.
- Proposer davantage de contenu aux réunions de droit d'expression par l'apport de sujets intéressants les jeunes (avec participation de personnes extérieures).
- Développer la partie relative à la bienveillance dans le cadre du projet d'établissement, en précisant, notamment, les outils et processus à développer.
- S'assurer de la signature systématique du contrat de séjour et de ses avenants. Dans ce cadre, nous vous invitons à bien clarifier le circuit de signature existant.
- S'assurer de la pertinence d'une commission de sécurité et s'assurer de l'existence d'un PV de la visite de conformité.
- Sécuriser le processus d'accompagnement à la prise de traitements »<sup>2</sup>.

### Pistes en vue d'une évaluation

Depuis janvier 2014, une fiche de satisfaction a été réalisée. Elle est remplie même dans les cas où la prise en charge ne se passe pas de manière satisfaisante. Le résultat de cette enquête est exploité dans le rapport d'activité de l'établissement.

1. Extrait du rapport d'évaluation externe — conclusion — p. 57

2. *Ibid.*



### MODALITÉS D'ANALYSE DE LA STRUCTURE

Fiche effectuée le : 27 octobre 2014 réactualisée en novembre 2015.

À partir de :

- la visite sur site du 17 septembre 2014 ;
- des rapports d'activité 2013 de l'Embarcadère, du service d'accompagnement vers et dans le logement (AVDL) ;
- du projet d'établissement approuvé par le conseil d'administration du 27 octobre 2008 ;
- la convention de partenariat entre Zutique Productions et l'Acodège ;
- la convention de partenariat entre l'Acodège et Dijon Habitat ;
- le questionnaire de satisfaction 2014.

