



# PROJET DE SERVICE 2022-2027

## La Pause

*Document validé par le Conseil d'Administration de l'ADAEA du 20 octobre 2022*



<b>1. Présentation du projet de service .....</b>	<b>3</b>
<b>2. L'historique et les évolutions du service .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Le projet et les valeurs de l'association .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Les missions du service.....</b>	<b>6</b>
a. Missions du service.....	6
b. Cadre juridique et réglementaire .....	6
c. Habilitations, autorisation et conventions.....	7
d. Inscription dans le cadre des politiques territoriales .....	8
<b>5. Les usagers.....</b>	<b>9</b>
a. Profils des usagers du service, besoins et problématiques .....	9
b. Conditions et critères d'admission.....	10
c. Droits des usagers .....	11
d. Place et rôle de l'entourage.....	12
e. Expression et participation des usagers.....	12
<b>6. L'offre de service .....</b>	<b>13</b>
a. Prestations assurées .....	13
b. Procédures de réalisation des prestations .....	13
c. Ancrage territorial : enjeux, partenariats et coopérations.....	15
d. Communication externe.....	17
e. Adaptation des projets techniques.....	17
f. Moyens matériels.....	18
<b>7. Les principes d'intervention.....</b>	<b>19</b>
a. Fondements théoriques des pratiques professionnelles .....	19
b. Gestion des paradoxes .....	20
c. Modalités de régulation.....	21
<b>8. Les professionnels et les compétences du service .....</b>	<b>21</b>
a. Politique sociale de l'association.....	21
b. Organisation du service.....	22
c. Coordination des interventions.....	23
d. Compétences et qualifications .....	24
e. Interdisciplinarité.....	25
f. Formation et soutien aux équipes.....	25
g. Dynamiques de réseaux .....	26
<b>9. Les objectifs d'évolution, de progression et développement.....</b>	<b>26</b>
a. Développement des champs d'activités et de l'offre de service .....	27
b. Evolution de l'organisation et des pratiques professionnelles.....	27
c. Evolution des procédures, des moyens et techniques.....	27

# 1. Présentation du projet de service

*« Lorsque les temps sont incertains, la sagesse recommande d'afficher quelques certitudes ».  
Pierre MORIN*

Conformément à la loi du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, l'ADAEA s'est engagée dans un processus global de mise en conformité incluant les phases d'évaluation interne et externe, la réécriture du projet associatif et, bien sûr au travers de ce document, la révision du projet de service.

Ce projet répond aux dispositions de l'article L311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles qui stipule que : « Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »

Le projet associe les exigences de développement stratégique du service avec la nécessité d'offrir une prise en charge de qualité et de proximité.

Il doit nous permettre d'adapter les potentialités du service avec les évolutions futures de notre secteur. Cette analyse sur ce que nous sommes aujourd'hui et sur ce que nous envisageons pour l'avenir est un moment important dans l'histoire et l'évolution du service.

En impliquant les professionnels, le processus d'élaboration du projet constitue un moment fort de la vie institutionnelle, à la fois fédérateur et dynamisant. Ce document a pour finalités principales de clarifier le positionnement institutionnel du service et de donner des repères aux professionnels dans l'exercice de leur activité. Il sera dès lors le document de référence donnant sens à leur action quotidienne.

Ce projet, porté à la connaissance de l'ensemble de nos partenaires, donne à lire et à comprendre à la fois ce positionnement institutionnel et notre proposition spécifique d'accompagnement des usagers.

Bien évidemment, il est aussi primordial pour nous de présenter un projet en pleine concordance avec le cadre législatif, les orientations proposées au niveau départemental, régional et national et, plus particulièrement, en adéquation avec les propositions des différents schémas d'organisation sociaux et médico-sociaux de notre périmètre d'intervention.

Assurément ce projet est placé sous le signe de la qualité du service rendu à l'utilisateur et de l'optimisation du fonctionnement du service, prévu dans cette visée.

Le présent projet a été conçu en référence à la bonne pratique professionnelle de l'ANESM : « Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service » de janvier 2012.

## 2. L'historique et les évolutions du service

Créée en 1991, l'association La Pause est le fruit de l'engagement désintéressé de plusieurs personnes euroises qui se sont données comme objet la promotion des conditions de vie des femmes. Afin d'offrir une réponse et une aide concrètes aux situations les plus pénibles, l'association démarre ses activités par un lieu d'Ecoute ouvert au 1<sup>er</sup> juillet 1992.

### 1992

Des locaux sont aménagés pour ouvrir ce lieu d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation pour les femmes en difficulté sur le département de l'Eure.

### 1995

En septembre 1995, une décentralisation de l'accueil et de l'écoute se met en place sous forme de permanences mensuelles dans un certain nombre de villes du département.

### 1996

Le dispositif d'hébergement en hôtel, mobilisé par les services de police en lien avec le service « La Pause », est expérimenté sur Evreux. Il aboutit à une convention départementale avec les services de Police puis avec les services de la Gendarmerie.

### 1997

Après plusieurs projets de structure d'hébergement déposés depuis 1992, l'association « La Pause » obtient un agrément C.H.R.S de 15 places en mars et ouvre en août de cette même année le C.H.R.S. hébergement d'urgence au public « femmes seules ou avec enfants ». Ce dispositif complète et enrichit le schéma départemental des C.H.R.S. en prenant en compte le problème des violences conjugales et familiales.

### 2002

La **loi du 2 janvier 2002**, rénovant l'action sociale et médico-sociale, propose une refonte globale de nos institutions. L'accent est mis d'une part sur la priorité à donner aux droits des personnes dans l'organisation des prestations qui leur sont dévolues et d'autre part sur l'efficacité et l'évolution nécessaire des structures d'accueil.

### 2002

« La Pause » est conventionnée par le Conseil Départemental au titre des missions de prévention et de protection de l'enfance pour assurer l'hébergement des femmes avec enfants.

### 2003

Les possibilités d'hébergement de « La Pause » étant souvent insuffisantes par rapport aux demandes, la capacité est portée à 25 places cette année-là.

### 2009

La capacité d'hébergement du service « La pause » est portée à 30 places.

### 2012

L'ADAEA et l'association La Pause engagent en octobre le processus de fusion absorption.

## 2014

Le 1<sup>er</sup> mai 2014, après de nombreux mois d'étude et de préparation, l'Association La Pause fusionne avec l'ADAEA. Le CHRS complète l'offre de services d'ores et déjà existante à l'ADAEA : le service AEMO, le service tutelle, le service investigation, l'espace lien-familial.

## 2016

En juillet, le principe du déménagement du service La Pause vers ses nouveaux locaux est acté par la DDCS pour une mise en œuvre au 1<sup>er</sup> décembre 2016.

### 3. Le projet et les valeurs de l'association

Le projet associatif est un projet collectif qui fonde l'identité de l'association pour ses acteurs internes, bénévoles et salariés. Il permet également de la faire reconnaître de son environnement et des acteurs extérieurs avec lesquels l'association est en lien.

Le projet associatif définit les valeurs, les missions et les grandes orientations que se donne l'association autour de stratégies de développement à long terme. Il est également l'opportunité pour l'association de promouvoir ses actions par les valeurs et les principes d'actions qu'elle souhaite afficher.

Au travers de toute son histoire, l'ADAEA a été et reste porteuse de valeurs essentielles sur lesquelles s'accordent bénévoles et professionnels. Valeur suprême, ferment des actions de l'ADAEA, l'**Humanisme** - fondement philosophique et culturel majeur, selon lequel, dans une société donnée régie par des lois, l'Homme (la personne) est placé au centre d'un projet - est le socle de tout l'engagement associatif.

C'est sur ce terreau, que toutes les autres valeurs - **laïcité, égalité, équité, solidarité, citoyenneté** et **responsabilité** - peuvent éclore.

En plaçant **l'utilisateur au centre de nos finalités**, nous souhaitons à la fois permettre à la personne de pouvoir accéder à ses droits, de faire évoluer sa situation et d'accéder à son autonomie sociale, économique voire professionnelle, en développant ses potentialités et ses capacités, mais aussi participer à la prévention et à la lutte contre les violences intra familiales, dont font partie la violence conjugale et la maltraitance à l'encontre des enfants.

En positionnant **l'utilisateur au cœur de nos principes d'action**, nous respectons la personne dans sa dignité, son intégrité, sa vie privée, son intimité et sa sécurité, nous favorisons la participation des usagers au sein des structures et dispositifs mis en place, nous facilitons la mixité sociale, ethnique, culturelle, religieuse, nous proposons un soutien à la parentalité et, notamment, dans le cadre de la protection de l'enfance et enfin, nous garantissons, comme priorité, la cohérence d'intervention sociale, globale et continue auprès des familles et des personnes.

Les fondements de **l'éthique associative** ont fait l'objet de réflexions au fil des années tant au niveau du Conseil d'Administration qu'avec l'ensemble des professionnels des services à l'occasion de l'élaboration des projets de service au cours de notre histoire.

Ces réflexions ont permis aux responsables associatifs d'affirmer des positionnements d'indépendance de pensée, de qualité des interventions, de reconnaissance de la place des usagers... comme autant de valeurs au cœur de la dynamique interne.

Ces valeurs se traduisent tout à la fois dans une **éthique de conviction**, une **éthique de responsabilité** et une **éthique de partenariat**.

Afin de défendre collectivement nos valeurs et de conduire nos missions dans un objectif de qualité, nous sommes affiliés et participons activement à des fédérations d'associations et d'établissements dans lesquelles nous nous reconnaissons. L'appartenance à des réseaux permet le partage d'expériences et de compétences ainsi que la réflexion et la construction collective de nos actions. Le réseau favorise en outre la représentation de nos institutions auprès de différents partenaires ainsi qu'une contribution active à la veille sociale.

## 4. Les missions du service

### a. Missions du service

L'établissement la Pause accompagne des femmes, avec ou sans enfants, en grande difficulté, notamment en lien avec des violences intrafamiliales, conjugales, par un tiers. Il est constitué de deux services : Ecoute et Hébergement.

La mission du service écoute est d'accueillir des femmes majeures avec ou sans enfants en situation de crise conjugale, familiale voire autre situation de détresse, pour leur permettre d'évoquer leurs difficultés, leurs souffrances, leurs interrogations, leur donner des informations adaptées à leurs demandes et leurs situations, les accompagner dans la réflexion et les démarches à mettre en œuvre.

La mission du service hébergement est d'accueillir des femmes majeures, avec ou sans enfants en situation de crise conjugale, familiale voire autre situation de détresse et qui ont besoin d'être momentanément hébergées, pouvant ainsi permettre une mise à distance du lieu de crise et permettant d'assurer un toit et un endroit sécurisant à la famille, ainsi qu'un accompagnement socio-éducatif adapté.

### b. Cadre juridique et réglementaire

Le service La Pause est un centre d'hébergement et de réinsertion sociale au sens du 8° du I de l'article L 312-1 du CASF et entre dans la catégorie des: « établissements ou services comportant ou non un hébergement, assurant l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse ».

Les années 90 et 2000 sont marquées par une structuration progressive des réponses publiques à l'urgence sociale avec la mise en place de dispositifs spécifiques en direction des personnes défavorisées. Nous les retrouvons notamment dans :

- **La Loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions** énonce que « Les centres d'hébergement et de réinsertion sociale, dont les conditions de fonctionnement et de financement sont prévues par décret en Conseil d'Etat, assurent tout ou partie des missions définies au 8° de l'article 3 de la loi no 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales, en vue de faire accéder les personnes qu'ils prennent en charge à l'autonomie sociale. »
- **La Loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale.** L'article 4 énonce le

principe de continuité de la prise en charge : une personne hébergée dans un Centre d'hébergement d'urgence doit pouvoir y rester tant que ne lui est pas proposée une solution durable.

- **La Loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion introduit dans le CASF l'article L. 345-2-2** selon lequel « Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence ».
- **La Loi ALUR (Accès au Logement et un Urbanisme Rénové) n° 2014-366 du 24 mars 2014.** Son objet est de favoriser l'accès de tous à un logement digne et abordable, d'améliorer la prévention des expulsions en traitant les impayés de loyers le plus en amont possible. Son chapitre 5 consacre juridiquement les SIAO et revient sur les parcours de l'hébergement au logement.

### **c. Habilitations, autorisation et conventions**

#### **Agréments :**

Le CHRS La Pause est autorisé pour 30 places d'hébergement pour femmes seules ou avec enfants.

Arrêté d'autorisation de l'ouverture d'un CHRS de 15 places le 20 juin 1997.

Arrêté d'autorisation d'extension du CHRS de 15 à 20 places le 11 mars 2003.

Arrêté d'autorisation d'extension du CHRS de 20 à 25 places le 22 septembre 2003.

Arrêté d'autorisation d'extension de 5 places supplémentaires portant la capacité de l'établissement à 30 places le 21 juillet 2009.

Il dispose de plus de l'agrément en date du 15 septembre 2015 pour exercer des activités annexes relatives à :

- La domiciliation du public femmes majeures
- l'ingénierie sociale, financière et technique (L 365-3 du CCH)
  - o Accompagnement social des personnes pour favoriser leur accès ou leur maintien dans le logement
  - o Assistance des requérants dans les procédures du droit au logement opposable devant la commission de médiation ou le tribunal administratif
  - o Participation aux réunions de commissions d'attribution HLM
- L'intermédiation locative et de gestion sociale (L 365-4 du CCH)
  - o La Location de logements en vue de leur sous location auprès d'un organisme agréé pour son activité de maîtrise d'ouvrage ou d'un organisme HLM
  - o La location de logements en vue de leur sous location auprès de bailleurs autre que les organismes HLM : Il s'agit notamment de bailleurs privés, personnes physiques ou morales, de sociétés d'économie mixte et des collectivités locales
  - o La location de logements en vue de l'hébergement des personnes défavorisées auprès d'un organisme conventionné à l'allocation de logement temporaire.

Le CHRS dispose de plus de l'agrément relatif à la mise en œuvre du parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle le 16 juillet 2018.

#### **Conventions de financement :**

- convention pluri annuelle avec le Conseil Départemental de l'Eure (depuis sept. 2002), au titre des missions de prévention et de protection de l'enfance, pour les missions d'écoute et d'hébergement des femmes enceintes et /ou avec enfants.
- convention annuelle avec la Délégation Départementale aux Droits des Femmes sur la mission d'Ecoute départementale auprès des Femmes en difficulté dont celles victimes de violences intra familiales. La plateforme nationale du 39 19 réoriente les appels provenant de victimes du département de l'Eure vers l'établissement la Pause, en vue de l'évaluation de leur prise en charge et de leurs besoins.
- convention annuelle avec la ville d'Evreux sur la mission d'Ecoute.
- Convention annuelle en 2017 avec la cour d'appel de Rouen au titre de l'accueil et de l'hébergement des victimes de violences, compte tenu de l'évaluation portée sur la situation globale, notamment au regard de la vulnérabilité, de l'exposition à des risques de représailles ou d'intimidation de la part de l'auteur des violences ainsi qu'à des risques de victimisation secondaire, qui ne permettent pas en l'état de faire évoluer la situation favorablement sans un accompagnement socio-éducatif contenant, dispensé dans le cadre de l'hébergement.
- convention avec l'association Accueil Service depuis 2012 portant sur l'engagement dans la mise en place d'un accueil de jour départemental pour femmes victimes de violences au sein du couple dans le cadre du 3ème plan interministériel 2011-2015 de lutte contre les violences faites aux femmes.

#### **d. Inscription dans le cadre des politiques territoriales**

L'ADAEA revendique une participation active à l'élaboration, au suivi et à l'évaluation des schémas départementaux dans lesquels nos missions s'inscrivent :

- le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées 2016-2020.
- le schéma unique des solidarités de l'Eure (2016-2020), dans les actions de prévention et de protection de l'enfance et de guidance parentale concernant l'accueil des familles avec leurs enfants.
- le protocole départemental de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes (2013-2015) en cours d'élaboration en 2017.

Ses professionnels participent aux réunions de travail proposées par la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités, la Déléguée aux Droits des Femmes ainsi que les services du Conseil Départemental de l'Eure.



## 5. Les usagers

L'ADAEA mène ses actions dans le souci permanent à la fois de promouvoir le droit des usagers dont elle s'occupe mais aussi d'accompagner les usagers dans le respect de leurs droits au quotidien. Déjà porteuse d'initiatives et d'outils permettant l'expression des personnes accueillies, elle souhaite accentuer son action vers une encore plus grande qualité de l'accueil et de l'accompagnement.

Les instances dédiées à cette politique devront se décliner quel que soit le service, les usagers et les difficultés de mise en œuvre. La participation des usagers se traduit aujourd'hui dans tous les services sous la forme de réunions ou de consultations. Nous avons à renforcer cette participation malgré les difficultés rencontrées.

Le respect et la valorisation des droits des usagers doivent être un moteur de notre quotidien professionnel. Nous ne pouvons bien évidemment pas douter qu'elle est à l'œuvre à l'ADAEA mais, comme une exigence absolue, sans cesse renouvelée, nous devons permettre aux familles et aux personnes accompagnées d'être plus associées encore.

Extrait du projet associatif (page 47)

### a. Profils des usagers du service, besoins et problématiques

Les femmes accueillies à « La Pause » rencontrent principalement des difficultés dans leur environnement familial, social et professionnel. Elles se trouvent souvent en situation de crise conjugale, familiale ou autre situation de détresse. Un certain nombre de femmes formule une demande d'hébergement comme un moyen indispensable à leur séparation de couple. Elles n'ont souvent pas la capacité financière d'accéder à un logement autonome de droit commun.

Une grande majorité d'entre elles connaît une situation de dépendance matérielle et économique très importante vis-à-vis de leur conjoint ou concubin, ce qui peut freiner leur capacité à s'extraire du contexte familial violent : situation géographique du domicile, mobilité, absence d'emploi, condition de propriétaire ou de locataire, niveau d'étude, présence d'enfants, difficulté de maîtrise de la langue française, méconnaissance de leurs droits...

Ces éléments se conjuguent à la dépendance affective et relationnelle que présentent ces femmes à l'égard de leur conjoint : culpabilisation, peur du conjoint, honte de la situation, isolement social...

Les difficultés rencontrées sont souvent multiples et interdépendantes entre elles, mais aussi de plus en plus complexes, en lien avec l'évolution sociétale.

#### Caractéristiques des personnes accueillies à La Pause

L'origine géographique des femmes accueillies est essentiellement sur l'ensemble du département de l'Eure (4 % hors département, année 2016).

La classe d'âge la plus importante des femmes accueillies est celle des 26-45 ans (62 % en 2016). Si l'accueil des jeunes femmes âgées de 18 à 25 ans reste constant (25 % en 2016), nous constatons une dégradation de leur situation, en lien principalement à des ruptures familiales, à un parcours d'errance et de précarité important, qui entraîne un lourd processus de marginalisation.

Nous constatons un pourcentage de femmes mariées qui diminue progressivement au profit des vies maritales, 45% de femmes mariées en 1996, 37% en 2006 et 27 % en 2016. Ce changement semble tenir de l'évolution sociétale actuelle.

Nous accueillons une majorité de femmes avec enfants, mais une nette diminution s'observe depuis 2006 au profit des femmes seules.

De plus, nous accueillons une majorité de femmes sans emploi (61,54 % en 2006 et 81% en 2016).

Il est à noter que pour les femmes de nationalité étrangère, le pays d'Afrique Noire reste le plus représentatif. Cette immigration constante est principalement liée à des conditions économiques très difficiles dans le pays d'origine.

### Les Demandes et besoins récurrents et explicites des personnes accueillies

Les demandes que les personnes expriment sont formulées en majorité lors des situations d'urgence, de souffrance et de crise.

Les demandes les plus souvent exprimées sont :

- Sortir du contexte de la situation de violence ou de détresse actuelle.
- Être protégée, par le biais d'un toit sécurisant.
- Trouver de l'aide.
- Pouvoir parler, être écoutée et entendue.
- Se poser et se reposer.
- Que la situation rencontrée puisse changer.
- Réfléchir aux solutions possibles, être accompagnée dans ses choix, vérifier ses choix.
- Être informée sur ses droits, et comment y accéder.

De cette façon, les besoins exprimés et identifiés sont les suivants :

- Besoins physiologiques
- Besoins de sécurité
- Besoins de restauration de la personne
- Besoins de retrouver, de reconstruire ses capacités d'autonomie et de pouvoir exercer ses droits.

Ce diagnostic porté sur les caractéristiques des personnes accueillies en lien avec leur environnement psycho social, sur leurs compétences et sur les difficultés qu'elles rencontrent, l'analyse de leurs demandes et de leurs besoins sont au centre de nos prestations proposées, de notre fonctionnement et de notre évolution de service et particulièrement en référence à la personnalisation des prestations.

### **b. Conditions et critères d'admission**

La personne est reçue en entretien d'Ecoute, dès lors qu'elle contacte le service et formule une demande de RDV, en lien à une situation de violence ou de détresse.

Les principaux services d'orientation de ces personnes vers l'établissement « La Pause » sont les services sociaux, les services de Police ou de Gendarmerie, le 115, les professionnels du secteur médical...

A l'issue de ce premier RDV, si sa situation relève des missions de l'établissement, si la personne le souhaite, si nous disposons de places disponibles, la personne peut intégrer le service hébergement. Cet accueil fait l'objet d'une contractualisation au travers du document

individuel de prise en charge. En outre, il lui est remis le livret d'accueil ainsi que le règlement de fonctionnement.

Nous demandons à avoir un contact direct avec la personne concernée par la situation, même si nous avons eu contact préalablement avec le service qui oriente. Cela permet d'évaluer l'adéquation de l'orientation, l'urgence de la demande, la demande propre de la personne, dans son contexte.

L'hébergement peut aussi être effectué par les services de Police et de Gendarmerie pendant les heures de fermeture de La Pause. En effet, notre convention de partenariat avec ces services leur permettent de placer en hôtel les femmes accompagnées ou non d'enfants, victimes de violences intrafamiliales (VIF) qui ne peuvent ou ne veulent rejoindre leur domicile et qui ne disposent pas, par ailleurs, de solution alternative immédiate de relogement. La personne accueillie à l'hôtel sera reçue en RDV dès l'ouverture de La Pause.

### **c. Droits des usagers**

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par l'établissement, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, au sens de l'article L 311-3, Section 2 du CASF. Les familles accompagnées sont des usagers - au sens des politiques sociales - mais avant tout des personnes reconnues et respectées dans leurs droits en référence à la loi 2002- 2.

Nous réalisons un accompagnement des familles dans le respect de nos valeurs et de notre éthique qui guide l'action au quotidien.

Si chaque personne a droit au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité, elle doit appliquer ces mêmes principes envers les autres personnes (professionnels et personnes accueillies).

Un document individuel de prise en charge est élaboré avec chaque famille reçue dans le cadre du service d'hébergement d'urgence, ce qui garantit la personnalisation de l'accompagnement social.

La personne « usager » est systématiquement associée à la recherche de réponses adaptées à ses besoins, et aux décisions inhérentes. Son consentement éclairé est systématiquement recherché lors de toute contractualisation de prestations et d'activités...

Elle sera informée des démarches concernant sa situation : transmission d'écrits, contacts téléphoniques avec les différents services. Tous les écrits envoyés à l'extérieur, concernant sa situation, lui seront transmis, excepté en cas de signalement de danger auprès des autorités (CRIP, Cellule départementale des personnes vulnérables, Procureur de la République...).

Au cours des entretiens réalisés à « La Pause », une information régulière est apportée à la personne sur ses droits fondamentaux et ses droits d'usager du C.H.R.S. notamment sur la possibilité de faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée nommée conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental, conformément aux dispositions de l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles.

Toute personne peut accéder aux documents relatifs à sa prise en charge, à savoir le dossier administratif, celui-ci étant défini dans sa composition et ses modalités d'accès pour l'usager dans le règlement de fonctionnement.

L'établissement et services « La Pause » s'engage à respecter l'anonymat de la personne et la confidentialité des éléments transmis par la personne reçue en entretien dans le cadre du service Ecoute, hormis les situations de danger concernant les enfants ou la personne elle-même et les accords donnés au travailleur social par la personne pour contacter certains services. Ces contacts sont nécessaires à l'évolution de sa situation.

En cas de repérage d'une situation d'enfant en danger ou de personne majeure vulnérable, les professionnels en informent les autorités compétentes.

Dans le cadre du service hébergement, la personne est informée des écrits la concernant transmis notamment au SIAO de l'Eure, instance départementale qui coordonne les demandes d'hébergement d'insertion, en application des procédures départementales.

L'ensemble des prestations proposées par les services Ecoute et Hébergement, modalités opératoires et procédures, intègrent les droits des usagers. Une réflexion et une vigilance sont permanentes, y compris dans les temps d'expression des usagers, analyse des pratiques, suivis de situations, etc...

#### **d. Place et rôle de l'entourage**

A la demande de la personne accueillie et en sa présence, les professionnels de La Pause peuvent recevoir en entretien une personne de l'entourage. Cet espace de parole permet de rassurer la personne sur les conditions d'accueil et d'hébergement.

Si la personne hébergée le demande, un travailleur social peut proposer un entretien d'Ecoute aux enfants concernés, afin de mettre des mots sur la situation, dans l'attente d'une orientation vers des professionnels de l'enfance.

En tout état de cause, le service prend en considération les membres de la famille, voire du réseau amical. Ces derniers ont une place dans la limite des choix et décisions de la personne accueillie.

En outre, les conjoints des femmes accueillies à « La Pause », qui se mettent en contact avec l'établissement suite à un accueil de leur femme, se voient proposer un entretien téléphonique avec la Directrice. Une information sur les cadres de lois concernant la famille, le couple, le statut de parent, leurs droits et devoirs sera transmise. De plus, une orientation vers les services susceptibles de leur apporter une aide (justice, administratif, soins, soutien psychologique, ...) sera effectuée.

#### **e. Expression et participation des usagers**

La recherche de la participation des personnes accueillies est un postulat de départ qui conditionne et donne sens aux actions posées et celles menées tout au long de l'accompagnement.

Les personnes qui sont hébergées ou ont été hébergées à « La Pause » sont invitées à participer à un groupe d'expression des usagers, ceci une fois par mois. Elles peuvent s'exprimer, donner leur avis et faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement du service Ecoute ou du CHRS, notamment sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, les projets de travaux et d'équipements, la nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture, l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prise en charge.

Les personnes accueillies sont informées sur la vie de l'établissement et sollicitées pour participer aux temps forts de l'association (assemblée générale,...) ainsi qu'à ceux des réseaux fédératifs : participation aux commissions départementales et régionales des personnes accueillies, organisées par la Fédération des Acteurs de la Solidarité.

A l'occasion de la tenue des groupes d'expression, les personnes accueillies sont consultées pour :

- l'élaboration et la mise à jour des outils de la loi du 02 janvier 2002,
- les réflexions sur de nouveaux projets relatifs au service,
- les propositions de nouvelle organisation du service,
- l'évaluation de l'ensemble des actions entreprises.

## 6. L'offre de service

### a. Prestations assurées

L'établissement la Pause propose les prestations suivantes :

- Ecoute : Accueil, Entretien individuel, Evaluation, Information, Orientation
- Hébergement : assorti d'un accompagnement socio-éducatif obligatoire

Des prestations complémentaires telles que des aides financières exceptionnelles (transport, alimentation, produits d'hygiène et d'entretien) peuvent être proposées dans le cadre de l'hébergement en fonction des situations individuelles des familles.

### b. Procédures de réalisation des prestations

#### I. Procédures générales concernant le service Ecoute

##### Accueil, Ecoute, Evaluation, Information, Orientation

L'accueil des personnes en difficulté se fait la plupart du temps par un premier contact téléphonique, permettant de vérifier la bonne orientation vers « La Pause », puis par la mise en place de rendez-vous sur les lieux de l'établissement ou bien dans différentes villes du département ou encore par le biais de rendez-vous téléphonique.

L'entretien individuel peut être proposé en urgence, c'est-à-dire la demande est faite dans la journée et la personne est reçue dans la même journée, lorsque, un certain nombre d'éléments se présentent : nécessité immédiate de protection physique, détresse psychologique très importante, décision de la personne à entendre rapidement. Le premier contact téléphonique et la prise d'un rendez-vous jouent un rôle de contenant et de première gestion de l'angoisse, de l'urgence, tout en permettant de fournir quelques informations immédiates si des démarches doivent être rapidement effectuées.

#### II. Procédures générales concernant le service Hébergement

Les entretiens individuels réalisés dans le cadre du Service Ecoute peuvent aboutir pour certaines personnes à une demande d'hébergement. L'hébergement est mis en place par le travailleur social, à l'issue de l'entretien ou bien dans les jours qui suivent notamment s'il n'y a pas d'urgence immédiate.

Lorsqu'il y a eu un hébergement réalisé par les services de Police ou de Gendarmerie dans le cadre de notre convention de partenariat relative au dispositif d'urgence dédié à l'hébergement immédiat des victimes de violences intrafamiliales, les personnes sont contactées et reçues en entretien dès le lendemain ou après le week-end. Cet entretien a pour objectif de permettre à la personne de comprendre ce qui vient de se passer, pouvoir resituer les événements dans son itinéraire familial ou conjugal et d'avoir les informations nécessaires aux démarches qu'elle souhaite mettre en place, voire de poursuivre l'hébergement si nécessaire.

L'hébergement d'urgence est réalisé sur une durée de quelques jours à un mois renouvelable une fois. Toutefois, la durée du séjour est adaptée aux délais d'accès aux solutions de sortie de la famille (accès au logement de droit commun, C.H.R.S., dispositifs de logements temporaires, réseau amical ou familial...)

Si la personne se voit proposer une orientation adaptée à sa situation dans le dispositif d'insertion en lien aux réalités de territoire, ou une solution dans le logement autonome de droit commun, et que la personne refuse cette admission, une fin d'hébergement sera prononcée par la direction de l'établissement.

L'hébergement est assorti d'un accompagnement socioéducatif spécialisé et adapté à la situation de la personne dans un lieu dédié et sécurisé par du personnel formé sur la problématique des violences conjugales et intra familiales.

Ce travail d'accompagnement ne peut se faire sans la construction d'une relation de confiance, respectueuse entre la personne accueillie et l'équipe des professionnels de « La Pause ».

Les axes d'accompagnement proposés sont les suivants:

- > Inscription du cadre de loi dans le respect des droits et devoirs de la personne, de la famille
- > Travail ciblé sur le vécu des violences et le parcours de vie de la personne
- > Ouverture de ses droits à la santé, identification de ses besoins et nécessités de soin, accès aux soins, y compris pour ses enfants.
- > Ouverture de ses droits, selon sa situation, pour obtenir des ressources (information et accès aux services correspondants).
- > Retrouver ou acquérir les capacités de gestion de la vie quotidienne
- > Accès à un logement autonome de droit commun, voire à une solution d'hébergement intermédiaire adaptée à la situation de la famille, dans l'attente de cet accès au logement.
- > Restauration de la personne
- > Pouvoir se situer dans la fonction de parent, dans la relation mère-enfant de manière adaptée.
- > Exercice de ses droits et devoirs en tant que citoyen, mais aussi en tant qu'utilisateur du C.H.R.S.
- > Inscription dans une dynamique de recherche professionnelle, de formation, d'emploi.

### **III. Procédures communes aux deux services**

Le dossier administratif individuel permet « la traçabilité » du travail effectué auprès de la personne et des informations nécessaires à ce travail. Chaque entretien fait l'objet d'une fiche de synthèse, ainsi que tous les contacts réalisés avec l'ensemble des partenaires. Il permet également une information accessible à tout travailleur social, permettant la continuité de l'accompagnement social global, en l'absence du travailleur social référent. Il rend possible également une évaluation du travail effectué. Il fait l'objet d'une définition précise et de

modalités d'accessibilité dans son contenu par l'utilisateur, définies dans le règlement de fonctionnement de l'établissement.

Le travail d'équipe permet la réflexion collective sur les situations rencontrées, la construction des hypothèses de travail, des modalités d'intervention, mais aussi l'analyse des pratiques. En cas de situations particulièrement difficiles, il permet le concours de tous les professionnels selon leur fonction et permet de travailler dans un espace de « responsabilité collective ». Il est indispensable à la qualité du travail réalisé.

L'ensemble des procédures existantes sur les services Ecoute et Hébergement est répertorié dans un classeur procédures accessible aux professionnels. Ces procédures concernent notamment les items suivants :

- Droits, libertés et participation des personnes
- Accueil, Ecoute et Evaluation de la situation
- Information, Orientation
- Modalités de prise en charge
- Le service dans son environnement
- Le projet de service et ses modalités de mise en œuvre
- L'organisation du service

### **c. Ancrage territorial : enjeux, partenariats et coopérations**

Depuis sa création, l'ADAEA n'a eu de cesse de s'implanter dans de nouveaux territoires avec le souci permanent d'être au plus près des personnes accompagnées. C'est à l'occasion d'opportunités que les choix d'implantation se sont faits et que les antennes ont connu plusieurs déplacements. Les activités de l'ADAEA s'étendent sur l'ensemble du territoire de l'Eure. Pour répondre aux besoins des personnes, pour être au plus près de leurs lieux de vie, pour être plus réactifs et faciliter leur implication dans l'accompagnement, nous avons à réfléchir autrement notre organisation territoriale pour offrir aux bénéficiaires des mesures, ainsi qu'à nos partenaires, le meilleur maillage possible. Nous devons, par un raccourcissement des distances, par des choix de localisation, proposer une offre déconcentrée de nos prestations, quels que soient nos services et activités.

L'inscription territoriale de l'ADAEA sera un facilitateur d'accès aux droits et aux besoins.

Extrait du projet associatif (page 48)

Nous souhaitons renforcer **notre engagement partenarial** en mettant en place une déclinaison d'actions concrètes telles que :

- des rencontres formalisées, voire conventionnées, avec les associations implantées dans les mêmes territoires,
- la promotion de dynamiques «réseaux» entre les acteurs de terrain en engageant nos professionnels dans une collaboration soutenue et permanente,
- la mise en œuvre d'actions concertées et co-construites autour de projets partenariaux, à l'image de nos travaux avec la PJJ pour l'AEMO et avec Accueil Service et le CIDFF pour le CHRS La Pause,
- la mise en place d'actions de formation, de journées d'étude,... Notre créativité et notre volonté, additionnées à celles de nos partenaires, feront naître bien d'autres initiatives à n'en pas douter.

Extrait du projet associatif (page 48)

Depuis l'ouverture de l'établissement La Pause, Le partenariat est une donnée intégrée dans le processus d'intervention ; son objectif premier est une recherche de cohérence et d'efficience. Il s'appuie sur des principes éthiques :

- La personne accueillie est informée par le travailleur social des relations partenariales qui sont mises en place dans son intérêt. Elle est avisée de l'évolution du projet et des liens partenariaux.
- Le partenariat respecte la confidentialité des informations et la notion de « secret partagé ».
- Dès le début de l'accompagnement, le partenariat s'engage à partir de contacts avec les intervenants ou institutions sanitaires, sociales ou médico-sociales. Il est complémentaire à ce travail d'accueil, d'écoute, d'information, d'orientation, d'évaluation et d'accompagnement et permet notamment à la personne de se mettre en lien avec tous les services existants nécessaires à l'évolution de sa situation dans le souci d'une prise en charge globale et cohérente de la famille.

### **Certains partenariats sont formalisés, à partir de conventions de travail et de coopération.**

Convention avec les associations CIDFF et Accueil Service dans la mise en place d'un accueil de jour départemental pour femmes victimes de violences au sein du couple. Il s'agit de renforcer la synergie entre les trois structures pour améliorer la prise en charge et le suivi des femmes victimes de violences. Cette action de partenariat est reconduite chaque année depuis 2012.

Convention de partenariat avec les Services de Police et de Gendarmerie du département de l'Eure, re signée en 2016 avec les services de la préfecture. : Convention liée à l'hébergement d'urgence des personnes victimes de violences intra familiales en dehors des horaires d'ouverture de « La Pause ».

Convention relative à l'hébergement des femmes victimes de violences avec le SIAO de l'Eure qui définit les modalités de fonctionnement entre le SIAO et le CHRS La Pause.

Convention d'occupation des locaux avec certaines collectivités et services spécifiques (Le conseil départemental, les P.A.S.S, les centres et services sociaux, les mairies...)

### **D'autres formes de travail partenarial ont permis de développer des liens réguliers avec « La Pause » mais il n'y a pas de convention établie.**

Ces liens sont particulièrement développés avec les écoles de quartier, les centres de loisirs, les associations caritatives, les associations et dispositifs spécialisés d'aides aux victimes...

En outre, nous facilitons les interventions des professionnels auprès des personnes hébergées, dans le cadre du C.H.R.S :

- R.E.S.P.I.R.E.<sup>1</sup>: interventions auprès des usagers en cas de nécessité par du personnel infirmier en psychiatrie.
- Le temps du domicile : intervention d'une T.I.S.F. (Travailleuse d'intervention Sociale et Familiale) auprès des familles hébergées qui le nécessitent en lien avec l'accord de l'A.S.E.

---

<sup>1</sup> R.E.S.P.I.R.E : Réseaux-Exclusion-Soins-Psychiatriques-Infirmiers-Régions-Evreux  
Projet de service - LA PAUSE eval externe 20.10.2022



- les services de P.M.I. (Protection Maternelle Infantile) : intervention à domicile auprès des familles avec des nouveaux nés.

#### **d. Communication externe**

Nous mettrons en place **une communication externe soutenue** afin de :

- valoriser nos actions dans le but d'essaimer des savoir-faire et des compétences vers nos partenaires pour développer autant que faire se peut ces initiatives,
- de tenir informées les autorités de contrôle et de tarification sur les initiatives internes et les projets partagés dans un souci de faire connaître aux possibles bénéficiaires notre offre de service.

Extrait du projet associatif (page 48)

L'établissement La Pause rend compte de ses actions et en assure la promotion auprès des autorités de contrôle et de tarification ainsi qu'auprès des partenaires au sens large. Nos plaquettes de communication réactualisées en 2015 ont bénéficié d'un nouveau visuel davantage dynamique, notamment en lien avec la nouvelle identité de l'établissement la Pause, devenu un service de l'ADAEA. Les pratiques innovantes, la recherche permanente pour répondre au plus près aux besoins des personnes accueillies font l'objet d'une communication, d'une information, en somme, d'une valorisation. Le rapport d'activité annuel témoigne de cette volonté de partager ces pratiques.

Cet engagement se retrouve tout autant dans l'inscription au sein des réseaux professionnels locaux et régionaux. Par sa compétence et son expérience reconnues sur la problématique des violences conjugales, intrafamiliales, les professionnels de « La Pause » interviennent auprès de groupes de professionnels ou d'élus pour informer, sensibiliser sur ces problématiques (participation aux réseaux VIF de l'Eure, interventions réalisées depuis plusieurs années auprès de groupes de policiers, gendarmes, mais aussi adultes et professionnels en formation, des élus...).

En outre, en interaction permanente avec son environnement, l'Etablissement la Pause partage ses pratiques et son organisation au sein d'un réseau régional, notamment par l'inscription dans les groupes d'échanges et de travail proposés et animés par la Fédération des Acteurs de la Solidarité. Cette adhésion procure richesse et dynamisme dans la nécessaire adaptation de nos pratiques et dans la veille juridique.

#### **e. Adaptation des projets techniques**

Le monde change, les hommes évoluent et le cortège de ses problèmes, s'il ne s'accroît pas, présente inévitablement des mutations. Nous retrouvons avec les publics que nous accompagnons des problématiques nouvelles, différentes, des difficultés parfois plus complexes... dans un environnement en perpétuel mouvement.

L'homme a la nécessité de s'adapter ! Les dispositifs et les services également...

Pour répondre à l'évolution des problématiques, à l'émergence de nouvelles difficultés, les associations de notre secteur doivent adapter leurs outils, leurs modes de prise en charge et d'accompagnement, en bref leur offre de service, pour répondre aux besoins déjà clairement repérés mais aussi à ces nouveaux besoins.

Nos associations et nos services doivent aujourd'hui montrer une plus grande capacité d'adaptation et de créativité : notre monde va vite et se complexifie !

C'est pourquoi nous ne devons pas avoir peur des défis de l'innovation permanente en adaptant nos organisations, en créant, à l'interne comme avec nos partenaires, des dispositifs nouveaux correspondant aux besoins émergents. Pour autant, gardons-nous d'être dans une fascination béate des nouveaux outils car des expériences du passé nous avons encore à apprendre. Innover pourrait dès lors s'apparenter à « faire du neuf avec du vieux » !

La créativité est de mise et sera demain plus que jamais collective, avec nos partenaires et nos financeurs. Il en va de l'intérêt des personnes que nous accompagnons. Et c'est l'essence même de notre engagement associatif.

Extrait du projet associatif (page 48-49)

En 2015, conjointement avec notre financeur, une réflexion s'est portée sur notre équipement en hébergements afin d'améliorer notre prestation en direction du public spécifique de La Pause. De ce fait, nous avons choisi d'augmenter notre capacité d'hébergement en appartements et de diminuer notre recours aux opérateurs hôteliers.

Notre agrément CHRS pour « femmes seules ou avec enfants » admet une capacité de 30 places mais l'occupation maximale en appartement est désormais de 36 lits. La souplesse de cette organisation nous permet ainsi d'héberger différents types de configurations familiales. Il était en effet fort regrettable de refuser des accueils de femmes victimes de violences dont la configuration familiale ne convenait pas à la possibilité d'hébergement du moment, alors que ces mêmes femmes nécessitaient un accompagnement contenant et sécurisant dispensé par le service la Pause

De plus, l'accueil hôtelier, s'il pouvait répondre à l'extrême urgence, n'était pas sans poser de difficultés notamment puisque les femmes accueillies dans un moment de grande précarité, y compris matérielle, ne pouvaient organiser le moindre repas. Cet état de fait était difficile à vivre puisqu'il fallait soit chercher une restauration à l'extérieure souvent onéreuse, soit manger de manière précaire et confidentielle dans sa chambre d'hôtel.

Nous faisons appel désormais aux opérateurs hôteliers pour des situations d'extrême urgence : soit notamment dans le cadre de la convention Police/Gendarmerie sur l'ensemble du département de l'Eure, soit pour des situations exceptionnelles de très court terme dont les familles sont en attente d'une entrée en appartement.

#### **f. Moyens matériels**

Les bureaux d'accueil du public de « La Pause » se situent à Evreux, dans le quartier de Navarre, facile d'accès par le bus. La localisation de la Pause en tant que tel se confond dans ce quartier résidentiel discret, ce qui est rassurant pour les personnes qui viennent en rendez-vous. Les locaux se présentent sous la forme d'une maison sur deux étages et sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

L'établissement dispose de 7 Appartements situés dans le quartier de Navarre à Evreux pour éviter la stigmatisation du public, et peuvent recevoir les familles en cohabitation ou en hébergement individuel. Leur implantation sur Evreux permet d'assurer le maximum de présence et de soutien auprès des familles hébergées. Ils sont situés dans une proximité de services nécessaires aux familles (écoles, P.M.I.,<sup>2</sup>services sociaux, médecins, commerces,...) et moyens de transport permettant le maintien ou l'accès à l'autonomie de familles.

Ponctuellement, Les chambres d'hôtels peuvent être louées selon les besoins géographiques sur l'ensemble du département de l'Eure. C'est une solution souple, de court terme permettant

---

<sup>2</sup> P.M.I : Protection Maternelle et Infantile  
Projet de service - LA PAUSE eval externe 20.10.2022

de couvrir des demandes immédiates sur l'ensemble du département. C'est cette possibilité d'hébergement qui est mise à disposition des services de Police et de Gendarmerie sur l'ensemble du département afin que ceux-ci puissent proposer une solution d'hébergement immédiate à la femme seule ou avec enfants.

Deux véhicules 5 et 7 places sont mis à la disposition des salariés, pour les déplacements professionnels et les transports des familles.

La gestion des informations et le traitement des écrits professionnels relèvent d'une responsabilité qui oblige une performance maximale en matière de logistique. L'utilisation des moyens informatiques, l'émergence de nouvelles technologies dans le traitement de l'information doivent être prises en compte afin de rester en phase avec un environnement de plus en plus dématérialisé.

En ce sens, si le service a connu une évolution majeure en matière d'équipement et d'utilisation de ses outils informatiques au cours de cette dernière décennie, celle-ci doit se poursuivre avec une actualisation permanente des matériels, le développement de l'extranet et l'utilisation de logiciels adaptés au suivi individualisé des dossiers administratifs des personnes accueillies. Afin d'être en conformité avec la loi informatique et libertés, une réflexion est à engager sur le traitement des données dans le cadre de l'accompagnement et le suivi social des personnes en difficulté.

## 7. Les principes d'intervention

### a. Fondements théoriques des pratiques professionnelles

Nos principes d'intervention s'appuient sur les recommandations de l'ANESM et en particulier sur celles qui évoquent les personnes en difficultés d'insertion sociale et spécifiques. En plaçant l'utilisateur au centre de nos finalités, nos principes d'action sont les suivants:

- permettre à la personne de pouvoir accéder à ses droits, de faire évoluer sa situation et d'accéder à son autonomie sociale, économique voir professionnelle, en développant ses potentialités et ses capacités. « L'accès aux droits débute par un diagnostic, démarche préalable qui conditionne la réussite de l'accompagnement. »<sup>3</sup>

- respecter l'individu, la personne dans sa dignité, son intégrité, sa vie privée, son intimité et sa sécurité.

- favoriser la participation des usagers au sein des structures et dispositifs mis en place par « La Pause » et respecter leurs droits en tant que personne, citoyen et usager. Il s'agit pour les professionnels de « mettre en œuvre les moyens nécessaires pour faciliter l'expression et la participation de tous les résidents qui les souhaitent »<sup>4</sup>.

- favoriser la mixité sociale, ethnique, culturelle, religieuse

- participer à la prévention et à la lutte contre les violences intra familiales, dont font partie la violence conjugale et la maltraitance à l'encontre des enfants

- proposer un soutien à la parentalité dans le cadre de la protection de l'enfance

---

<sup>3</sup> RBPP ANESM, *Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale*, janvier 2012, p 12.

<sup>4</sup> RBPP ANESM, *Expression et participation des usagers des établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale*, avril 2008, p 14.

- avoir comme priorité la cohérence d'intervention sociale, globale et continue auprès des familles

L'accompagnement individuel centre la personne en tant qu'individu au sens propre du terme. Il fournit le contexte dont ont besoin les travailleurs sociaux, pour comprendre les éléments constitutifs de la personnalité, de l'histoire de vie de la personne, de son parcours professionnel, de ses difficultés sociales, familiales. Au travers d'entretiens réguliers, l'accompagnement situe les problématiques et renvoie le regard d'autrui, en l'occurrence celui des intervenants sur la propre progression de l'intéressé. La fonction d'accompagner fait référence à la notion de présence et de proximité, de partage, à la notion de participation active de l'intéressé et au concept d'individualisation.

Dans cet esprit, notre objectif est de créer les meilleures conditions possibles pour que la personne investisse pleinement son accompagnement. Pour ce faire, il est nécessaire de comprendre ce qui est en jeu dans la relation d'aide.

En valorisant l'expression de la parole, nous souhaitons réunir les conditions optimales pour encourager la personne à s'interroger, à exprimer ses doutes, ses souffrances, mais également à verbaliser ses projets et ses objectifs.

Les entretiens sont donc l'occasion d'écouter, d'évaluer les besoins et de recueillir les attentes des personnes et de hiérarchiser avec elles les priorités de l'accompagnement. Si les entretiens sont facteurs de redynamisation, de reprise de confiance en soi, parfois de restauration de l'estime de soi, ils peuvent aussi être le théâtre de l'expression d'une grande souffrance, d'un profond mal-être.

La pluridisciplinarité est une notion fondamentale à l'ADAEA compte tenu qu'elle permet au travailleur social de s'adosser sur un collectif pour mieux appréhender la complexité des situations auxquelles il est confronté. Cette pluridisciplinarité introduit la notion d'évaluation des situations familiales et de distanciation du professionnel vis-à-vis des problématiques.

## **b. Gestion des paradoxes**

Dans son essence même, de par la complexité de la nature humaine et des interactions qu'elle génère, le travail social est porteur de paradoxes. Le service La pause n'y échappe pas.

La nécessaire mise en sécurité des femmes nous demande en effet d'être très prudents à l'égard des conjoints auteurs des violences qui prennent contact avec nos services. Ces hommes auteurs de violence ont cependant des droits sur leurs enfants. Notre travail consiste à amener la femme hébergée avec ses enfants à reconnaître cette situation et à l'inscrire le plus rapidement possible dans un cadre de loi. Cependant, la femme victime de violence fera ses choix. Cela nous conduit parfois dans des situations délicates : nécessaire mise en sécurité de la femme victime et reconnaissance des droits du père sur ses enfants accueillis dans notre établissement.

En outre, les politiques sociales, au sens large, peuvent générer des situations paradoxales. A titre d'exemple, l'octroi d'un titre de séjour stable et indépendant aux femmes étrangères victimes de violences est une condition essentielle pour rompre de façon pérenne le cycle des violences et assurer à chacune les moyens de leur autonomie. Cependant le maintien du titre de séjour pour les femmes victimes de violences, contraintes de rompre la communauté de vie avec leur conjoint, n'est pas effectif. Dans cette situation, nous nous retrouvons à accompagner des femmes qui, par défaut, retournent auprès du conjoint violent faute d'une situation administrative régularisée.

### **c. Modalités de régulation**

L'équipe pluridisciplinaire représente une dimension importante pour chacun des intervenants dans l'élaboration des projets d'accompagnements et des stratégies d'interventions, dans le contrôle des postures professionnelles, dans l'analyse des situations, dans la gestion des paradoxes et dans la qualité des prestations délivrées aux personnes accueillies.

Le travail en équipe est considéré comme une ressource et une sécurité pour chaque professionnel du service. L'équipe de pairs, l'équipe pluridisciplinaire, les travaux de groupes transversaux inter-associatif constituent des repères qu'il convient de renforcer au gré des évolutions sociétales, législatives et relatives à la nature des difficultés des personnes accueillies.

## **8. Les professionnels et les compétences du service**

L'accompagnement des publics en difficulté n'est pas sans provoquer des résonances chez les professionnels tant les situations vécues portent leur lot de souffrance, de violence, d'histoires complexes, parfois insupportables, mais en tous les cas qui laissent des traces au quotidien dans la pratique. Nous sommes convaincus que, pour bien accompagner, aider, soutenir, prendre soin des personnes en grande difficulté, nous devons également « prendre soin » des professionnels qui sont dans l'action.

En ce sens, l'ADAEA entend développer une vigilance accrue auprès de ses équipes en leur garantissant des espaces de ressources visant à limiter les conséquences négatives en préservant leur intégrité tant physique que psychique, en leur proposant un accompagnement à la fois dans la formation et dans un parcours professionnel, en favorisant un univers de travail le plus serein possible afin que l'énergie se concentre vers les publics dont nous avons la charge.

Pour bien prendre soin des autres dans leurs difficultés, nous devons d'abord prendre en compte les personnels dans leurs professionnalités.

Extrait du projet associatif (page 47)

### **a. Politique sociale de l'association**

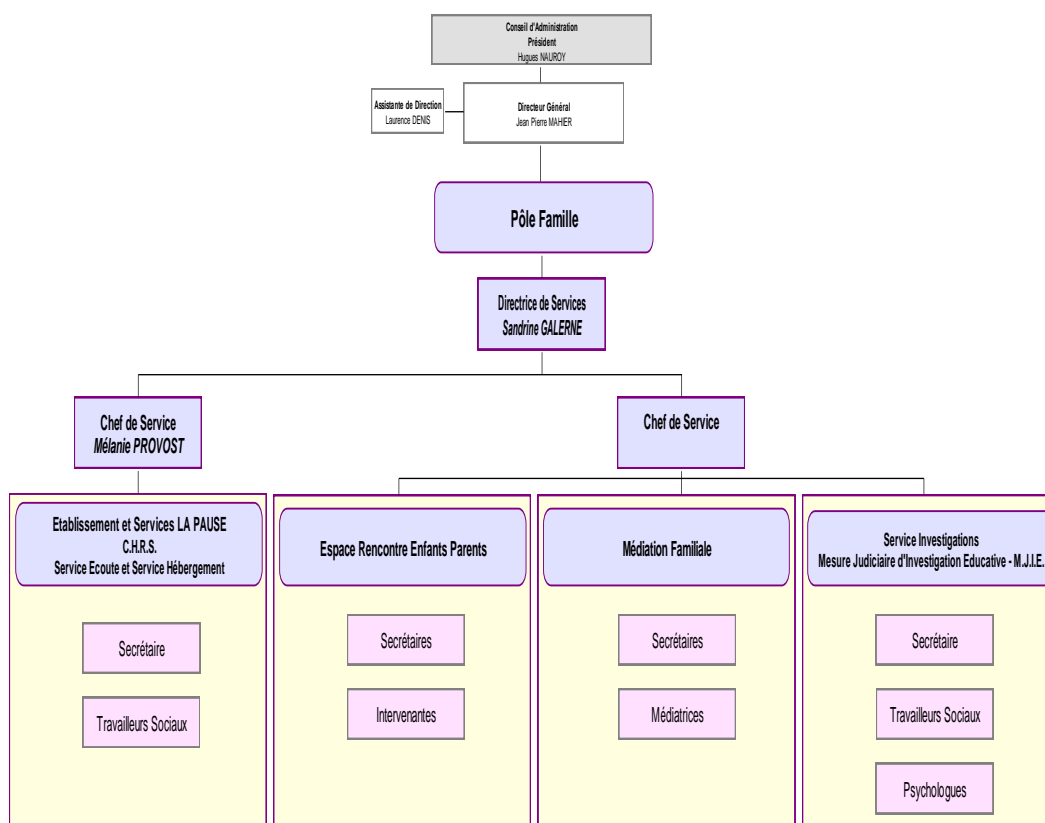
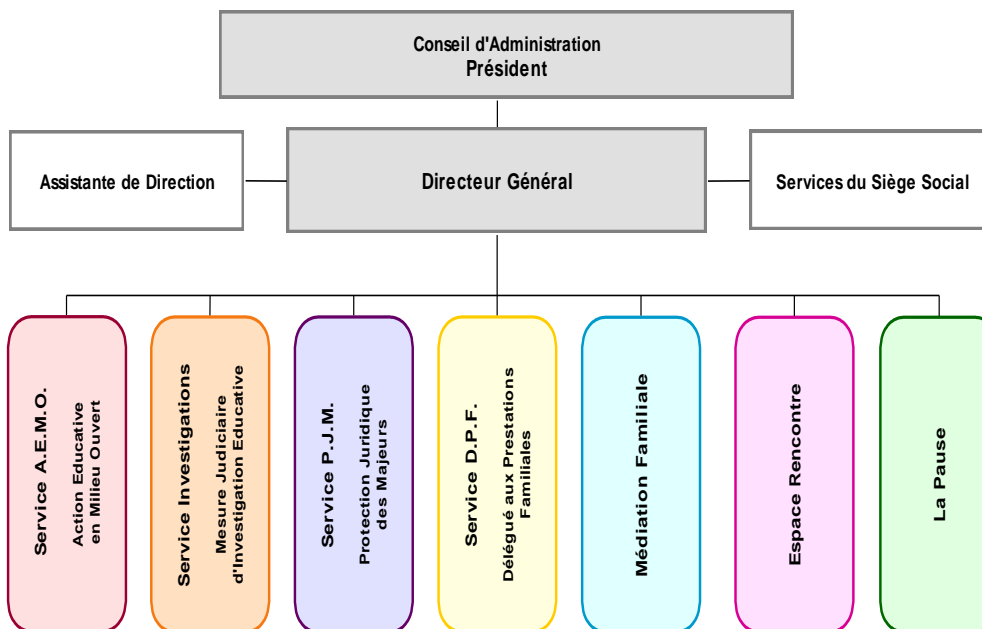
Fidèle à son engagement militant, soucieuse du respect de ses valeurs humanistes, l'ADAEA porte dans ses convictions, à l'endroit des professionnels qui la compose, une politique sociale affirmée. Loin d'afficher uniquement des grands principes, la direction générale de l'association a construit au cours des années un cadre de travail, certes exigeant, mais assurément bienveillant et sécurisant pour l'ensemble des professionnels.

Le dialogue social prend tout son sens dans la construction des projets, dans la discussion autour des conditions de travail ainsi que dans l'accompagnement des parcours personnels et professionnels. C'est dans cet état d'esprit qu'est pensée la politique de formation, qu'est engagée la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences, qu'est portée la mobilité associative...

L'entretien professionnel, les rencontres individuelles formelles ou non, les instances multiples de rencontres et d'échanges - avec la journée institutionnelle annuelle comme point d'orgue - sont autant d'espaces favorisant le partage, le vivre-ensemble professionnel et le respect mutuel.

A cette image, les Instances Représentatives du personnel, font preuve d'une grande vitalité et d'une volonté sans cesse renouvelée de porter, avec les instances dirigeantes de l'ADAEA, ce beau projet humain et altruiste.

## b. Organisation du service



**Les horaires d'ouverture au public des services de « La Pause »** sont du lundi au vendredi de 9H à 12H30 et de 14H à 18H. Ces horaires permettent d'assurer un certain niveau de permanence des services, dans l'intérêt et la sécurité des personnes accueillies et du personnel. En effet, en regard à l'activité réalisée et au contexte quotidien des personnes accueillies d'urgence, de crise et de souffrance, il est indispensable d'avoir un effectif de salariés suffisant leur permettant de pouvoir gérer ces situations et tous les imprévus en sécurité et avec la possibilité d'avoir recours à ses collègues en cas de nécessité. Sans ces conditions, la qualité du service rendu auprès des personnes n'est pas possible. Lorsque les jours fériés précèdent ou suivent les weekends, une astreinte est réalisée par un travailleur social avec une astreinte téléphonique de la directrice.

Ainsi, ces horaires correspondent aux **horaires collectifs de travail des salariés** de « La Pause ». Ces horaires ont privilégié la qualité du travail effectué, une bonne réactivité, mais aussi ont tenu compte de l'usure des professionnels, particulièrement des travailleurs sociaux soumis à un contexte de travail qui les mobilisent très fortement.

### **c. Coordination des interventions**

Chaque professionnel du service est investi d'une fonction déterminée et agit en coordination avec l'ensemble des membres de l'équipe. L'organisation du service, (voir supra) vise à animer l'ensemble et à coordonner les interventions de chacun des professionnels en termes de fonctionnement interne, de conduite et de contrôle des actions menées auprès des personnes accueillies.

- **La directrice du service** : Elle a la responsabilité du fonctionnement de l'ensemble du service, en articulation avec les autres services de l'association, en assumant les fonctions de gestionnaire et d'animation. Elle anime le lien avec les autres institutions départementales et les autorités de contrôle. Elle assure la fonction de l'encadrement hiérarchique, technique et d'animation des travailleurs sociaux et professionnels. Elle assume la responsabilité de la qualité des prestations dans le cadre des règles de fonctionnement établies.
- **Les travailleurs sociaux** : ils assument par délégation la conduite et la mise en œuvre des mesures confiées au service. Ils agissent sous l'autorité du chef de service, par délégation du directeur, à qui ils rendent compte de leur action. Ils évaluent leur travail à travers les procédures individuelles et collectives mises en place. Ils agissent dans le cadre des règles, de l'éthique et des options du service, déclinées dans le projet associatif et le présent projet de service. Les travailleurs sociaux interviennent à la fois sur le service Ecoute et sur le service d'Hébergement d'Urgence. Cette organisation est liée au fait qu'une demande d'écoute peut se transformer en demande d'hébergement et réciproquement. Elle permet une bonne adaptation aux demandes et une répartition des tâches entre les professionnels.
- **La secrétaire-accueil** : collaboratrice directe de la directrice de service et des travailleurs sociaux, elle assume une fonction centrale d'articulation, de transmission d'informations entre les différents membres de l'équipe, ainsi que l'accueil physique et téléphonique des usagers. Personne ressource, elle développe la communication et la fluidité des fonctionnements du service.

### **Les temps de coordination :**

Ce temps est prévu tous les matins de 9h15 à 10h00, afin de faire le point sur les plannings en fonction des événements du jour précédent, des hébergements de la nuit réalisés par les services de police et de gendarmerie, des nouvelles demandes, sur les situations qui

nécessitent un réajustement, mais aussi pour maintenir une connaissance commune sur les situations et leur gestion en cours. Ce temps concerne principalement les travailleurs sociaux, la directrice, voir la secrétaire.

### **Les réunions de suivi de situation :**

Cette réunion est hebdomadaire, à raison de trois heures par semaine. Elle est animée par la directrice et un **intervenant extérieur** (de formation **psychologue**). Lors de cette réunion, les travailleurs sociaux évoquent les situations en cours avec pour objectif :

- d'informer les autres collègues des situations
- de vérifier, questionner, réfléchir, valider les objectifs de travail poursuivis auprès de la famille en adéquation au fonctionnement, aux capacités voir limites de capacités, aux souhaits de la famille dans le respect du cadre de la mission du service Ecoute et du Centre d'Hébergement d'urgence de « La Pause »
- l'évaluation du travail effectué auprès des familles
- l'analyse des pratiques professionnelles sur les situations individuelles, permettant une prise de recul, mais aussi la construction de grilles d'analyse et d'outils communs à l'équipe.

La directrice a un rôle d'encadrement technique et rôle hiérarchique quant au respect des missions de « la Pause » et des cadres d'intervention fixés.

**Le rôle de l'intervenant extérieur** est de :

- faciliter la verbalisation des travailleurs sociaux à propos des situations traitées, des difficultés rencontrées,
- favoriser une distanciation des intervenants sociaux entre leurs propres problématiques et les problématiques rencontrées auprès des familles,
- apporter des pistes, des éléments de réflexion et de compréhension des situations évoquées afin de permettre d'ajuster au mieux le travail effectué auprès des familles,
- aider à la construction des grilles d'analyse et outils communs à l'équipe

En cas d'absence à cette réunion de la directrice, l'intervenant extérieur assure le rôle de garant du cadre d'intervention fixé de cette réunion.

Cette organisation favorise le travail d'équipe que nous considérons comme facteur de qualité de service. Mais le choix de cette organisation basée sur la notion de temps de travail collectif a été également fait, expérience à l'appui, pour permettre un cadre de sécurité physique et psychique aussi bien des personnes accueillies que du personnel. Pour rappel, le contexte quotidien de travail est la crise, l'urgence et la souffrance et génère beaucoup d'insécurité et d'implication émotionnelle. Le travail d'équipe au quotidien s'avère indispensable.

### **d. Compétences et qualifications**

Le cœur de métier des actions mises en œuvre par « La Pause » est le travail social. L'activité principale est donc celle-là, autour de laquelle s'organisent les autres activités telles que la gestion administrative, financière, logistique, gestion des ressources humaines, développées au siège de l'association.

Les personnels sont recrutés sur la base de qualifications définies par la convention collective de mars 66, et répondent à des obligations légales :

- Travailleurs sociaux : diplôme de travail social (DEAS-DEES).
- Personnel administratif : niveau IV.
- Personnel d'encadrement : niveau I (Master ou CAFDES) pour le directeur du service.



Le développement de compétences complémentaires est valorisé et soutenu par la politique associative de formation.

Certaines activités telles que la blanchisserie, la maintenance des hébergements, l'entretien des locaux, la garde d'enfants sont externalisées sous forme de prestations de services. Cette externalisation permet une souplesse d'utilisation du recours au service et de rationalisation des coûts en fonction des besoins. Elle permet également de faire appel à des compétences multiples autres que celles du travail social et de rester centré en gestion directe sur le cœur de métier et ses périphéries immédiates et de mieux répondre ainsi aux besoins des usagers.

#### **e. Interdisciplinarité**

Les profils des travailleurs sociaux relèvent d'un choix fait d'une pluridisciplinarité sur un même poste de travail. Il s'agit autant que possible de recruter des professionnels avec des qualifications initiales diverses (assistante sociale, éducateur spécialisé, conseillère en économie sociale et familiale, diplômé d'Etat aux fonctions de l'animation, conseillère conjugale et familiale,..) des parcours professionnels diversifiés. Cette diversité nécessite la construction d'une culture commune à l'équipe et d'outils d'intervention et d'analyse communs. Tout ceci enrichit considérablement l'équipe de travailleurs sociaux qui se trouve dotée de compétences diversifiées et complémentaires et permet ainsi un travail beaucoup plus global auprès des familles. Ces compétences sont indispensables à la qualité du service rendu auprès des familles. Les travailleurs sociaux se forment régulièrement sur l'évolution juridique et technique de leur champ d'intervention.

Les temps de travail inscrits dans l'organisation globale, auxquels participe l'ensemble des professionnels sont l'expression de l'interdisciplinarité déployée au sein du service.

#### **f. Formation et soutien aux équipes**

##### **L'analyse des pratiques transversale à l'ADAEA :**

Des groupes d'Analyse des Pratiques Professionnelles sont proposés aux travailleurs sociaux, aux secrétaires et au cadre. Animés par des intervenants extérieurs l'absence de cadres hiérarchiques et le principe de confidentialité posé quant au contenu de ces séances sont des conditions qui offrent un contexte d'expression singulier pour les professionnels.

##### **Intervention ponctuelle de l'intervenant extérieur auprès des travailleurs sociaux :**

L'intervention de l'intervenant extérieur auprès des travailleurs sociaux peut se faire individuellement, sur leur demande, lorsque ceux-ci en éprouvent la nécessité suite à une gestion très difficile d'une situation et pour laquelle il serait nécessaire d'aider le travailleur social à identifier les mécanismes qui sont en jeu, afin qu'il retrouve une sécurité et une efficacité dans le travail. Cette intervention ponctuelle peut être effectuée par un autre psychologue, salarié de l'association, si la demande du travailleur social est exprimée en ce sens.

L'ouverture du service vers l'extérieur, pour la participation des salariés à des colloques, journées professionnelles et la politique de formations interne, externe, individuelle et collective offrent des possibilités de « ressources » en matière d'actualisation des connaissances. Les priorités de formation du personnel définies chaque année par la Direction Générale visent notamment :

- l'adaptation au poste de travail
- la mise à niveau sur la qualification requise par le poste de travail
- le développement des compétences sur le poste de travail

- la mobilité et la promotion professionnelle

Sur un plan individuel, les entretiens professionnels permettent à chacun d'acter sa situation personnelle à un instant donné formalisé, de se projeter et d'émettre des souhaits en matière d'évolution.

L'accompagnement des nouveaux salariés dans leur prise de poste par l'ensemble de l'équipe constitue un soutien pour appréhender la spécificité du service et la remise d'un livret d'accueil par le service du siège social contribue à cet accompagnement.

D'une manière générale, l'encadrement est soucieux de la prise en compte des difficultés des salariés. En ce sens, des réponses individualisées et/ou collectives sont apportées.

### **g. Dynamiques de réseaux**

Le travail effectué à La Pause place l'utilisateur au cœur d'un réseau partenarial étoffé nécessaire à l'accompagnement socio-éducatif global dispensé auprès des familles.

Le service est un des acteurs associatif du schéma AHI (Accueil, Hébergement Insertion) du département de l'Eure.

L'implication au sein du réseau départemental se décline en plusieurs strates :

- Le réseau partenarial auprès des divers intervenants qui gravitent autour des situations familiales, qui se décline sous forme de synthèses, liaisons techniques, commissions Techniques d'orientation ...
- Les rencontres tous les deux mois avec l'ensemble des partenaires du schéma AHI, sous la direction de la DDCS.
- Les liens avec les organismes de formation lors de l'accueil de stagiaires et participation aux journées d'information.
- Les formations internes à l'ADAEA proposées à l'ensemble des salariés.
- La journée institutionnelle à laquelle sont conviés partenaires, institutionnels et l'ensemble des salariés de l'ADAEA.

## **9. Les objectifs d'évolution, de progression et développement**

L'évaluation des dispositifs a été à l'œuvre dans l'association durant ces dernières années mettant en évidence la pertinence de poser un regard tant sur les structures que sur les pratiques. Les évaluations internes, puis les évaluations externes, ont contribué à enrichir les questionnements dans les équipes, à interroger nos fonctionnements et, in fine, à faire évoluer qualitativement les prestations proposées aux usagers.

C'est dans ce mouvement perpétuel d'amélioration continue – Evaluation Interne / Evaluation Externe / actualisation des Projets de Service - que devra s'inscrire l'ADAEA pour garantir, dans la durée, un suivi de qualité des personnes accompagnées.

Extrait du projet associatif (page 47)

### **a. Développement des champs d'activités et de l'offre de service**

Le service La Pause se doit être force de proposition pour une extension de places d'hébergement d'urgence dédiées aux femmes victimes de violences. Le taux d'occupation du CHRS est de plus de 99% pour l'année 2017. Certaines femmes victimes de violence ne bénéficient pas d'un accompagnement spécifique et adapté faute de places sur le CHRS La Pause.

Face aux incertitudes de financements du service Ecoute, aux baisses de subvention récurrentes, il s'agit aussi d'explorer la possibilité de diversifier notre offre de service relatif à l'hébergement (extension de places d'hébergement au profit de places d'hébergement généraliste femmes enfants/ public migrant).

De plus, nous investiguons le redéploiement de l'utilité sociale, notamment les axes pôle ressource et dynamique de réseau du service Ecoute dans son expertise sociale sur les problématiques des violences conjugales/intra familiales tout en sécurisant le financement de ce service (source de financement à trouver).

Enfin, il est nécessaire d'engager une réflexion avec l'autorité de tarification pour envisager la possibilité d'héberger les personnes à mobilité réduite. Cela suppose un coût concernant l'accessibilité des hébergements pour les personnes handicapées. Aujourd'hui, seuls les locaux administratifs sont aux normes.

### **b. Evolution de l'organisation et des pratiques professionnelles**

Les professionnels du service, en lien avec la direction générale, poursuivent la réflexion engagée autour du port de charge pour les salariés de La Pause.

### **c. Evolution des procédures, des moyens et techniques**

L'évolution de notre outil informatique, des fonctionnements et des procédures devra trouver une déclinaison dans ce chapitre. Sans doute, sera-t-elle porteuse d'innovations et de nouvelles pratiques !

Il s'agit notamment pour le service La Pause de :

- Développer le conventionnement de nos coopérations de travail partenarial, notamment avec le SIAO urgence de l'Eure, pour maintenir la légitimité d'un accès direct à nos services pour les femmes victimes de violences.
- Formaliser le recueil du degré de satisfaction des personnes accueillies au regard des prestations et des activités délivrées.
- Réviser et simplifier les outils et les procédures (évaluation externe juin 2015 et évaluation interne septembre 2021).