



PROJET D'ÉTABLISSEMENT CHRS

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale et Places d'Hébergement sous subvention 2026-2031

Déclinaison du projet associatif 2026-2031

Plus qu'un toit, un chemin



SÉCURISER

les parcours de vie et
favoriser l'inclusion



COOPÉRER

agir en réseau, au plus
près des réalités locales



RENFORCER

le pouvoir d'agir



« La mise à l'abri, une étape
pour coconstruire un avenir meilleur. »

Sommaire

Glossaire	3
1. Le projet d'établissement	4
1.1. Notre « Pourquoi » : ce qui nous anime	4
1.2. Notre « Comment » : projet associatif et cadre HAS	4
1.3. Notre projet d'établissement	5
1.4. Organisation générale de la démarche de co-construction	5
2. Histoire, raison d'être et valeurs	6
2.1. Une association inscrite dans la durée et sur le territoire	6
2.2. Raison d'être	6
2.3. Valeurs et comportements	7
3. Principes et missions	8
3.1. Principes de référence de l'association	8
3.2. Missions de l'association	8
3.3. Missions de l'établissement	9
4. Axes stratégiques du projet d'établissement	13
4.1. Bienveillance et éthique	13
4.2. Droits de la personne accompagnée	14
4.3. Préservation de l'autonomie, prévention du risque d'isolement et expression de la personne	15
4.4. Accompagnement et co-construction du PPA dans une approche inclusive	16
4.5. Santé et prévention	18
4.6. Ressources humaines et QVCT	20
4.7. Numérique et achats	23
4.8. Évaluation et amélioration continue	25
5. Conclusion	29
6. Annexes	
• Organigramme	
• Charte de bienveillance	
• Plan de prévention et de gestion de la maltraitance	

- ARS : Agence Régionale de Santé
- ASE : Aide Sociale à l'Enfance
- AVDL : Accompagnement Vers et Dans le logement
- CALI : Communauté d'Agglomération du Libournais
- CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles
- CAUP : Centre d'Accueil d'Urgence Permanent
- CSAPA : Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie
- CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
- CIP : Conseiller en Insertion Professionnelle
- CISPD : Conseil Intercommunal de Sécurité et de Prévention de la Délinquance
- COPIL : COmité de PILotage
- CPOM : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
- DDETS : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
- DHUP : Dispositif d'Hébergement d'Urgence Pérenne
- DIHAL : Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement
- DUERP : Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels
- DUI: Dossier Usager Informatisé
- EI : Événement Indésirable
- EIG : Événement Indésirable Grave
- EPI : Équipement de Protection Individuelle
- ESS : Entreprise Sociale et Solidaire
- ESSMS : Établissement ou Service Social et Médico-Social
- FAS : Fédération des Acteurs de la Solidarité
- FIPD : Fonds Interministériel de Prévention de la Délinquance
- GAPP : Groupes d'Analyse des Pratiques Professionnelles
- HAS : Haute Autorité de Santé
- IML : InterMédiation Locative
- IST : Infection Sexuellement Transmissible
- LHSS : Lits Halte Soins Santé
- ML : Médiation Locative
- PAMELA : Point d'Accueil Mobile, d'Ecoute et Liaison et Accompagnement
- PDALHPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
- PPA : Projet Personnalisé d'Accompagnement
- QVCT : Qualité de Vie et des Conditions de Travail
- RBPP : Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles
- RDR : Réduction Des Risques
- RetEx: Retour d'Expérience
- RPS : Risques PsychoSociaux
- SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
- SIST : Service Interentreprises de Santé au Travail
- SLIME : Service Local d'Intervention pour le Maitrise de l'Energie

1. Le projet d'établissement

1.1. ■ Notre « Pourquoi » : ce qui nous anime

Depuis plus de cinquante ans, « Le Lien – de la rue au logement » intervient à Libourne et dans ses environs auprès de personnes confrontées à des difficultés d'accès ou de maintien dans le logement, souvent associées à des vulnérabilités sociales, économiques, relationnelles ou de santé.

Notre conviction est simple et exigeante :

La mise à l'abri ne doit pas être une fin en soi, mais une étape pour coconstruire avec chaque personne un avenir plus sûr, plus stable et plus autonome.

C'est ce « pourquoi » qui fonde notre action quotidienne et qui justifie l'écriture d'un **projet d'établissement** : rendre lisible la direction que nous voulons prendre, pour les personnes accompagnées, les professionnels, les bénévoles, les administrateurs et les partenaires.

1.2. ■ Notre « Comment » : projet associatif et cadre HAS

Le **projet associatif 2026-2031** validé au conseil d'administration du 08 juillet 2026, fixe un cadre politique fort. Il vise à :

- sauvegarder et maintenir les **valeurs fondatrices** de l'association
- asseoir un **projet politique et territorial**
- développer des **coopérations dans une logique de parcours**
- affirmer le **rôle du conseil d'administration** et dynamiser la vie associative
- développer une **communication externe lisible**.

Par ailleurs, la **HAS** demande aux ESSMS de définir et déployer des stratégies claires sur plusieurs axes structurants :

Bientraitance et éthique

Critère 3.1

Stratégie en matière de bientraitance

Droits de la personne

Critères 3.2

Information, liberté, dignité, intégrité, intimité, droit à l'image et à la confidentialité

Autonomie et expression de la personne

Critères 3.3 et 3.5

Stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement

Accompagnement et co-construction PPA

Critère 3.4

Stratégie d'accompagnement et d'inscription sur le territoire, dans une approche inclusive

Santé

Critères 3.6 et 3.7

Stratégie de prévention de la santé et de maîtrise du risque infectieux

Ressources humaines et qualité de vie

Critères 3.8 et 3.9

Politique RH au service de la stratégie et de la qualité

Qualité et gestion des risques

Critères 3.10 à 3.14

Evaluation, adaptation continue.
Prévention maltraitance, violence.
Traitement plaintes et réclamations, EI, EIG

Numérique et achats durables

Critère 3.15

Stratégie numérique et achats responsables

1. Le projet d'établissement

1.3. ■ Notre projet d'établissement

Le présent projet d'établissement 2026–2031 est la traduction opérationnelle du projet associatif 2026–2031, en cohérence avec le référentiel HAS, les directives de la DIHAL et le PDALHPD de la Gironde.

Le projet d'établissement s'appuie sur les contributions des équipes, des personnes accompagnées, du conseil d'administration, des partenaires et des instances représentatives. Cette élaboration collaborative a été accompagnée par Consol & Cie.

Il a vocation à être :



Document de référence

Pour les professionnels, les personnes accompagnées, les bénévoles et les administrateurs



Outil de dialogue

Avec les partenaires et les autorités de contrôle



Levier de mobilisation

Pour tenir l'ambition politique de l'association au service des plus démunis

1.4. ■ Organisation générale de la démarche de co-construction

L'élaboration de ce projet d'établissement s'est appuyée sur :

- Des temps de travail autour du projet associatif
- Une analyse des pratiques et des besoins par les équipes
- Des ateliers sur l'« ici et maintenant », les points d'appui et les fragilités
- Une analyse partagée avec les partenaires du territoire
- Des travaux des membres du conseil d'administration, du comité de cadres et d'un COFIL dédié
- Des étapes d'implication et de validation par des personnes accompagnées.



Ce projet d'établissement est un document vivant, appelé à être régulièrement relu, ajusté et enrichi. Il est consultable sur le site internet de l'association Le Lien.

2. Histoire, raison d'être et valeurs

2.1. ■ Une association inscrite dans la durée et sur le territoire

Créée en 1970 par cinq organisations fondatrices (Diaconat protestant, Bureau d'Aide Sociale de Libourne, Secours populaire, Secours catholique, Société Saint-Vincent-de-Paul), l'association **Le Lien** s'est progressivement construite en réponse à des besoins émergents :

- Accompagnement vers et dans le logement
- Sécurisation des parcours de vie
- Travail de réseau avec les institutions, les bailleurs, les associations, les acteurs de santé, de l'éducation et de l'insertion professionnelle

Au fil du temps, l'association a traversé des périodes de croissance, de tensions et de réorganisation, mais elle a su préserver :

- Un **socle de confiance interne**
- Des **partenariats solides**
- une capacité à **inventer des accompagnements concrets et créatifs**.

Les équipes mettent en avant :

- La **cohésion** et l'entraide
- L'accessibilité de la direction et la **confiance hiérarchique**
- La confrontation à une **charge de travail importante**, à des situations complexes, et des besoins de **reconnaissance** et de **communication interservices**.

2.2. ■ Raison d'être

À Libourne et sur son territoire, Le Lien accompagne les personnes en situation de fragilité pour sécuriser leurs parcours de vie, renforcer leur pouvoir d'agir et favoriser leur inclusion dans la société, en s'appuyant sur un réseau de partenaires et sur des équipes engagées, bientraitantes et responsables.

Cette raison d'être articule :

**Les personnes
accompagnées**

Sécurisation des parcours,
soutien de l'autonomie,
prévention de l'isolement.

Le territoire

Action en réseau, au plus près
des réalités locales.

**L'association
et ses équipes**

Engagement des équipes,
développement des compétences,
promotion de la bientraitance.

2. Histoire, raison d'être et valeurs

2.3. ■ Valeurs et comportements

Nos valeurs

Nos valeurs se fondent sur le nom intrinsèque de l'association « Le Lien » et se traduisent par notre engagement à accueillir inconditionnellement et de manière globale toute personne en difficulté qui en exprime le souhait.

Cet engagement repose sur la reconnaissance de chacun comme individu unique, qui mérite respect, assistance, protection et maintien de ses droits et de sa place de sujet de droit.

BIENTRAITANCE

La bientraitance, c'est respecter l'autre en se rendant disponible et en questionnant continuellement la justesse de nos pratiques.

ÉQUITÉ

L'équité, c'est offrir à chacun ce dont il a réellement besoin pour avancer, dans le respect de ses capacités et de son autonomie.

EMPATHIE

L'empathie, c'est comprendre le vécu de l'autre sans s'y dissoudre, pour ajuster notre manière de l'accompagner.

Les comportements attendus :

Avec les personnes accompagnées

Respecter les choix, expliquer les décisions, coconstruire les projets, garantir la confidentialité.

Avec les partenaires

Tenir les engagements, partager les alertes, reconnaître les complémentarités, articuler les interventions.

En interne

Se parler avec respect, partager l'information utile, demander de l'aide, accepter les retours, soutenir les collègues.

Vigilances

Avec les personnes accompagnées

- Fracture numérique
- Développement du pouvoir d'agir
- Accès à la santé et désertification médicale.

Avec les partenaires

- La perte de rencontre physique face au tout numérique
- Méconnaissance de nos modalités de fonctionnement.

En interne

- La gestion technique des logements
- L'usure professionnelle
- La communication.

Ces valeurs irriguent à la fois les pratiques professionnelles, la gouvernance et la politique RH.

3. Principes et missions

3.1. ■ Principes de référence de l'association

Le Lien fonde son action sur quelques repères simples et exigeants :



Accueil inconditionnel en accueil de jour et hébergement d'urgence

Accueillir toute personne en difficulté qui en exprime le besoin, sans condition préalable de comportement ou de statut.



Respect de la dignité et des droits fondamentaux

Considérer chaque personne comme sujet de droits à part entière.



Lutte contre l'exclusion

Agir contre les mécanismes qui isolent, excluent, stigmatisent.



Bientraitance

Recherche permanente d'individualisation et de la personnalisation de l'accompagnement. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance.



Pouvoir d'agir

Soutenir les capacités des personnes à décider, choisir, reprendre la main sur leur vie.

3.2. ■ Missions de l'association

L'association Le Lien est reconnue d'utilité publique.

Les établissements et services du Lien ont pour missions principales :



Accueillir et mettre à l'abri

Les personnes en situation de grande précarité.



Sécuriser les parcours

Par des accompagnements sociaux, éducatifs et sanitaires adaptés.



Favoriser l'accès au logement

Et le maintien dans le logement.



Soutenir l'accès aux droits

À la santé, à l'emploi, à la culture et à la vie citoyenne.



Coordonner les interventions

Avec les partenaires du territoire pour limiter les ruptures de parcours.

3. Principes et missions

3.2. ■ Missions de l'établissement



Cadre réglementaire CHRS

Articles principaux :

Cadre réglementaire CHRS

Code l'Action Sociale et des Familles CASF notamment les articles 311-4 ; 312-1 ; 316.1 à 345-4

La loi 2002-2

Articles principaux :

La loi relative à l'organisation et transformation du système de santé du 24 juillet 2019 a confié à la HAS, la mission de rénover le système d'évaluation introduit par la loi 2002-2.

Selon la DIHAL, le CHRS repose sur une approche globale et intégrée de l'accompagnement, visant à soutenir les personnes sur l'ensemble des dimensions de leur parcours d'insertion socioprofessionnelle et d'accès au logement.

La politique du « Logement d'abord » (deuxième plan pour la période 2023-2027) a renforcé le principe selon lequel l'accès au logement constitue une condition prioritaire de l'insertion. Dans ce cadre, le recours aux dispositifs d'hébergement ne constitue plus une étape systématique et doit, lorsqu'il est nécessaire, être limité dans le temps afin de garantir une transition rapide vers l'autonomie résidentielle. Conformément aux orientations de la DIHAL, lorsque l'accès direct au logement n'est pas possible rapidement en raison de la tension sur le marché du logement, le CHRS organise des sorties vers un logement accompagné, garantissant un suivi et un accompagnement adaptés.

Dernier arrêté d'Autorisation de fonctionnement du CHRS : 04 juillet 2023

Un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) 2022 - 2026, prolongé jusqu'au 31 décembre 2027.

Type de dispositif sous dotation	Nombre de places	Public concerné	Modalité d'hébergement et orientation/admission	Localisation
Urgence	5	Personnes isolées	Orientation 115, Structure collective	Libourne
Sous-total Urgence	5	—	—	—
Stabilisation	15	Personnes isolées	Orientation Fiche SIAO Urgence, Structure collective	Libourne
Stabilisation	6	Jeunes 18–25 ans	Orientation Fiche SIAO Urgence, Logement en cohabitation, Entretien de pré admission	Libourne
Stabilisation	16	Femmes / familles	Orientation Fiche SIAO Urgence, Logement en cohabitation ou logement individuel en fonction de la composition familiale	Libourne, Sainte-Foy-la-Grande
Sous-total Stabilisation	37	—	—	—
Insertion	10	Personnes isolées	Orientation Fiche SIAO Insertion, Logement individuel (résidence), Entretien de pré admission	Libourne
Insertion	28	Familles	Orientation Fiche SIAO Insertion, Logement individuel (deux résidences)	Libourne
Sous-total Insertion	38	—	—	—
TOTAL GÉNÉRAL	80	—	—	—

3. Principes et missions

3.2. ■ Missions de l'établissement

- Code APE 8790B
- N° SIRET 35209654900022

Nombre de places subventionnées : 40 places pour les femmes, familles en logement individuel ou en colocation en diffus.

Type de dispositif sous subvention	Nombre de places	Public concerné	Modalité d'hébergement	Localisation
Stabilisation	40	Femmes / familles	Logement en cohabitation ou logement individuel en fonction de la composition familiale	Libourne, Coutras, Ste Foy la Grande, Castillon la bataille

Financements

L'ensemble de ces dispositifs est financé par le programme budgétaire 177 « Hébergement, parcours vers le logement et insertion des personnes vulnérables » dont le pilotage est progressivement renforcé par la DIHAL afin d'améliorer l'efficacité de la dépense, pour permettre de faire plus et mieux pour les personnes en situation de grande précarité.

Cofinancements : CALI - Département de la Gironde - FIPD – Ministère de la Justice

Missions et offre de service

Le CHRS a pour mission d'accueillir, d'héberger et d'accompagner des personnes ou des familles en difficulté sociale, confrontées à des problèmes de logement, de santé, d'insertion ou de précarité, conformément aux dispositions du CASF. L'établissement assure un hébergement temporaire, sécurisé et adapté, permettant la mise à l'abri, la stabilisation et l'insertion.

L'accompagnement proposé est global, individualisé et repose sur l'adhésion de la personne. Il est formalisé dans un contrat de séjour et un Projet Personnalisé d'Accompagnement, coconstruits afin de favoriser l'implication de la personne et le développement de son pouvoir d'agir.

Le logement est le pilier de l'insertion. L'accompagnement éducatif vise à soutenir la personne dans les différents domaines de la vie quotidienne : accès et maintien dans le logement, gestion administrative et budgétaire, santé et estime de soi, parentalité et liens familiaux, accès aux droits et aux libertés, participation sociale, citoyenneté, insertion professionnelle et accès à l'emploi. Il s'appuie sur des rencontres régulières, des actions individuelles et collectives, ainsi que sur le principe du « faire avec », afin de renforcer l'autonomie et les capacités d'agir.

Pour les familles, le CHRS veille à soutenir le parcours scolaire des enfants, en facilitant la continuité éducative, l'accès aux dispositifs de droit commun et la coopération avec les établissements scolaires.

3. Principes et missions

3.2. ■ Missions de l'établissement

Le CHRS réalise une évaluation régulière des risques conformément au référentiel HAS. La prévention repose sur la vigilance des équipes et l'orientation vers les partenaires spécialisés. Les risques sont appréciés en tenant compte du public accueilli.

La disparition inquiétante prend en compte la liberté d'aller et venir. L'accompagnement des consommations de produits psychoactifs s'inscrit dans une logique de réduction des risques. Les enjeux de malnutrition renvoient surtout à la qualité de l'alimentation. Ceux de la sexualité relèvent du droit à une vie intime, tout en intégrant la prévention des violences de genre, des infections, de la prostitution ou du manque d'intimité. L'abus de faiblesse peut se manifester par des violences conjugales, intrafamiliales ou entre résidents, voire par des situations de maltraitance professionnelle. La précarité renforce la vulnérabilité, et des risques comme la dérive sectaire ou la radicalisation, bien que non observés, demeurent possibles.

L'objectif de l'accompagnement est de permettre à chaque personne de retrouver une stabilité, de renforcer ses capacités d'autonomie et de construire un projet de sortie vers un logement ou un dispositif adapté à sa situation, dans une dynamique d'inclusion sociale et de citoyenneté.

Publics accompagnés et besoins repérés

Conformément à l'article L.345-1 du CASF, les CHRS accueillent des personnes isolées ainsi que des couples, avec ou sans enfant, confrontés à une accumulation de difficultés. Celles-ci peuvent être liées à l'accès ou au maintien dans le logement (absence de logement, habitat indigne, procédure d'expulsion), à l'accès aux droits, aux soins et à la santé, à l'insertion socioprofessionnelle ou à la formation, ainsi qu'à des problématiques judiciaires (suivi par le SPIP, placement extérieur, port d'un bracelet électronique). Les personnes accompagnées peuvent également rencontrer des difficultés d'ordre familial, notamment dans des situations de violences intrafamiliales (en qualité de victime ou d'auteur) ou liées à l'exercice de la parentalité. Enfin, les CHRS accueillent des personnes ayant connu de longs parcours d'errance, ainsi que des jeunes âgés de 18 à 25 ans, qu'ils aient ou non bénéficié d'un accompagnement par l'ASE.

Le CHRS accueille des personnes en situation de précarité et d'exclusion sociale dont l'accompagnement relève principalement des dimensions sociales et d'insertion. Il n'a pas de personnel soignant. Il n'est ni un établissement de soins de type CSAPA ni un établissement sanitaire. Par conséquent, toute personne dont la problématique dominante relève de soins médicaux, psychiatriques ou d'addictions sévères est refusée pour être réorientée vers le secteur sanitaire adapté. Cette orientation préalable vise à garantir la sécurité des personnes accueillies, des autres résidents et des professionnels, et à assurer que le CHRS puisse proposer un accompagnement social et d'insertion efficace et adapté.

Situation administrative des places stabilisation et insertion

L'accueil est réservé aux personnes disposant d'une situation administrative régulière sur le territoire français.

Les ressortissants européens récemment arrivés, ne disposant pas encore de droits ouverts à l'aide sociale, ne sont également pas éligibles au dispositif.

Les animaux

Accueil de l'animal de compagnie dans les logements individuels.

Accueil de 2 chiens simultanément au CAUP.

3. Principes et missions

3.2. ■ Missions de l'établissement

Le cadre de vie au CAUP :

La capacité est de 20 lits, des lits supplémentaires permettent d'assurer une extension d'activité lors des périodes hivernales, des épisodes de canicule ou en situation de sureffectif. La salle de vie accueille également le public de l'accueil de jour en journée en semaine de 10h à 12h45, voire quelques lits picots la nuit durant les périodes de grand froid ou de canicule.

Le respect de l'intimité, la dignité et l'intégrité reste perfectible au regard de la configuration des locaux. Conscients de ces contraintes, nous réfléchissons avec la DDETS à plusieurs pistes d'amélioration pour renforcer le respect des droits des personnes accompagnées.

Type de chambre / dortoir	Nombre	Équipements	Nombre de lits
Chambre simple	1	Lavabo	1
Dortoir	1	5 lits, 1 douche, 2 WC	5
Chambre double	5	Lavabo	10
Chambre double	2	WC, lavabo, douche, dont 1 avec espace vert privatif et 2 chenils	4
Chambre double	1	WC, lavabo	2

Type d'espace commun	Nombre	Équipements
Cuisine	1	Pour réchauffer les plats livrés par l'hôpital
Salle de vie	1	1 douche, 1 WC, 1 lavabo
Douche PMR + WC	1	Accessible PMR
Douche supplémentaire	2	—
WC supplémentaires	2	—

Le cadre de vie en stabilisation femmes familles

L'hébergement est proposé en co-hébergement ou en logement individuel diffus, au cœur du territoire du Grand Libournais (Libourne, Coutras, Sainte-Foy-La-Grande et Castillon-la-Bataille), dans des maisons ou appartements meublés de type T2, T3 ou T4, offrant un cadre de vie que nous voulons accueillant et adapté aux besoins de chacun. La cohabitation est un choix essentiellement d'équilibre budgétaire.

Le cadre de vie en stabilisation jeunes

L'hébergement jeunes est proposé en co-hébergement à Libourne, au sein de deux logements meublés de type 3 et 4, offrant un cadre de vie sécurisant, convivial aux besoins des jeunes accueillis. La cohabitation est un choix essentiellement d'équilibre budgétaire.

Le cadre de vie en insertion

Le CHRS Insertion offre un cadre de vie regroupé, sécurisant et chaleureux, grâce à 20 logements meublés répartis sur trois sites semi-collectifs à Libourne, comprenant 10 logements familles et 10 logements isolés. Ce regroupement facilite la présence des équipes, renforce le sentiment de proximité et permet aux personnes accueillies de vivre dans un environnement stable, convivial et propice à la reconstruction.

4. Axes stratégiques

Les axes ci-dessous reprennent les critères du **référentiel HAS** en les traduisant en **stratégies de l'établissement** et en **orientations pour les équipes**.

4.1. ■ Bientraitance et éthique

Ambition : Faire de la bientraitance et du questionnement éthique, des principes structurants de l'accueil, de l'accompagnement et du management.

Indicateurs :

Qualité-Sécurité	Participation	Éthique	Compétences	Évaluation
EI • EIG • Maltraitance • Taux de traitement	Réunions d'expression, enquête et suite données aux demandes	Groupe de réflexion du comité éthique	Formations • GAPP	Auto-évaluation des professionnels

Le Lien s'engage à :



Charte de bientraitance

Élaborer et adopter, évaluer une charte coconstruite avec les équipes et, avec des personnes accompagnées.



Intégration dans les documents

Intégrer cette charte dans les livrets d'accueil, les projets personnalisés, et les remettre aux bénévoles et partenaires. Afficher la cartographie des processus en œuvre dans la bientraitance.



Procédure de signalement

Mettre en place un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées, connu de tous.



Espaces d'analyse

Organiser des espaces réguliers d'analyse de pratiques et de réflexion éthique (situations complexes, tensions entre protection et autonomie, etc.).



Formations régulières

Proposer des formations régulières sur les droits des personnes, la confidentialité des données, la posture relationnelle, la gestion de la violence et de la conflictualité.



Groupe de réflexion éthique

Faire vivre le groupe de réflexion éthique afin d'éclairer ses décisions, d'interroger ses pratiques et de garantir la cohérence de ses actions avec ses valeurs et ses missions.

La bientraitance est conçue comme une **culture partagée**, qui concerne autant la manière d'accompagner les personnes que la manière de travailler entre collègues et avec les partenaires.

Notre définition de la bientraitance, c'est respecter l'autre en se rendant disponible et en questionnant continuellement la justesse de nos pratiques.

4. Axes stratégiques

4.2. ■ Droits de la personne accompagnée

Ambition : Garantir l'effectivité des droits fondamentaux et promouvoir la participation active des personnes accompagnées. Le Lien s'engage à respecter et promouvoir les droits fondamentaux énoncés dans la loi 2002-2 et le référentiel HAS :

Indicateurs :

Gestion des risques	Sécurité	Participation	Information
Nombre et type de plaintes et réclamations	Nombre d'interventions travaux dans les logements	Nombre de réunions d'expression par an et PPA	Taux de remise des documents (obligatoires d'information) Nombre d'accès au dossier

Information et consentement éclairé

- Remettre un livret d'accueil accessible et compréhensible dès l'admission
- Expliquer les droits, les règles de vie collective, les recours possibles
- Recueillir le consentement libre et éclairé pour tout accompagnement

Respect de la dignité et de l'intimité

- Garantir la confidentialité des informations personnelles
- Respecter l'intimité dans les espaces de vie et lors des accompagnements
- Adapter les pratiques professionnelles au respect de la pudeur et de la dignité
- Offrir un cadre de vie respectueux et des conditions matérielles conformes

Participation et expression

- Organiser des instances de participation (groupes d'expression, enquêtes)
- Favoriser l'expression individuelle et collective des personnes accompagnées
- Prendre en compte les retours dans l'amélioration continue des pratiques

Accès au dossier et traçabilité

- Garantir l'accès au dossier de la personne accompagnée dans le respect du cadre légal
- Assurer la traçabilité des décisions et des actions menées
- Protéger les données personnelles (RGPD)

Recours et médiation

- Informer sur les voies de recours (interne, externe, défenseur des droits)
- Traiter les réclamations de manière transparente et dans des délais raisonnables

Non-discrimination et égalité de traitement

- Garantir un accès équitable aux services, sans discrimination
- Adapter l'accompagnement aux besoins spécifiques (handicap, langue, culture)
- Promouvoir l'inclusion et lutter contre toute forme de stigmatisation

FOCUS gestion des plaintes et réclamations

Le CHRS dispose d'une procédure formalisée de gestion des plaintes et réclamations, accessible à toute personne accompagnée. Chaque réclamation est enregistrée dans un support dédié, analysée par le responsable de service et l'équipe et fait l'objet d'une réponse dans un délai défini. Si nécessaire, une analyse des causes est réalisée et donne lieu à des actions correctives suivies dans le cadre de la démarche qualité. Les professionnels sont formés à recueillir et traiter ces situations dans le respect des droits des personnes. Les modalités de recours, incluant la saisine d'une personne qualifiée, sont portées à la connaissance des personnes.

4. Axes stratégiques

4.3. ■ Préservation de l'autonomie, prévention du risque d'isolement et expression de la personne

Ambition : Tendre à l'autonomie en soutenant le développement du pouvoir d'agir chez les personnes accompagnées. Favoriser le lien social afin qu'elles trouvent ou retrouvent leur place parmi les autres et se constituent un réseau solide sur lequel s'appuyer.

Indicateurs :

Offre d'accompagnement	Partenariats	Inclusion
Ateliers collectifs proposés en interne	Orientations vers les partenaires locaux	Participation des personnes accompagnées à des actions collectives inclusives (quartier, partenaires, ateliers ouverts, projets communs)



Évaluation de l'autonomie

Outils d'évaluation des besoins, des attentes et des risques pour adapter le niveau de soutien (conduites addictives, citoyenneté, abus de confiance, radicalisation, dérives sectaires, malnutrition, douleur, santé, etc.).



Projet personnalisé d'accompagnement

Démarche systématique discutée et écrite avec la personne, régulièrement révisée. Valorisation des compétences, développement du pouvoir d'agir des personnes accompagnées.



Ateliers collectifs

Activités, groupes d'expression, pair-aidance comme leviers de sortie de l'isolement. Temps de rencontre entre les personnes accompagnées et la Directrice.



Partenariats locaux

Développement avec la vie associative locale pour l'inscription dans des réseaux ordinaires.



Repérage de l'isolement

Identification structurée des situations d'isolement social, territorial, numérique, psychique.



Espace d'apaisement et de bien être

Proposition d'ateliers de sophrologie, ateliers socio-esthétique et relaxation.

Une attention particulière est portée aux freins spécifiques : barrière de langue, handicap, troubles psychiques, addictions, fracture numérique.

LES FINALITÉS D'UNE ÉDUCATION A LA CITOYENNETÉ

- Reconnaître chaque personne comme sujet de droits
- Soutenir l'autodétermination et la capacité à faire des choix
- Développer la participation individuelle et collective
- Favoriser l'inclusion dans la cité
- Renforcer la compréhension des règles, des responsabilités et du vivre-ensemble
- Acquérir les droits et devoirs du locataire

4. Axes stratégiques

4.4. ■ Accompagnement et co-construction du PPA dans une approche inclusive

Ambition : Faire du PPA un outil qui soutient l'action et permet à chaque personne de se fixer des objectifs pour avancer.

Indicateurs :

Projet personnalisé	Évaluation des risques	Expression des besoins	Pluridisciplinarité
Taux de personnes disposant d'un PPA	Taux d'utilisation des outils d'évaluation des risques	Taux de PPA intégrant une auto-évaluation des besoins et des attentes	Taux de PPA ayant fait l'objet d'une étude pluridisciplinaire

Le Lien :

- décrit de manière claire et accessible son **offre de services** et les publics accompagnés
- tient compte des diagnostics territoriaux (besoins, ressources, manques, partenaires clés), développe des **coopérations** (conventions, protocoles) avec les acteurs du logement, de la santé, de la justice, de l'action sociale, de la médiation numérique, etc.
- met en œuvre des **dispositifs d'aller-vers et d'accueil inconditionnel** pour aller au-devant des personnes les plus éloignées des institutions (PAMELA, LHSS mobiles)
- ouvre des **espaces de participation** des personnes accompagnées : groupes d'expression, participation à certains groupes de travail, enquêtes, coanimation d'actions collectives.

Cette stratégie vise à faire du Lien un acteur **pleinement inscrit dans son territoire**, lisible, repérable et reconnu comme partenaire fiable.

Les partenaires du territoire

Un réseau partenarial solide, construit au fil des années sur la confiance et la coopération, et qui soutient efficacement les parcours d'insertion des personnes accompagnées, même sans formalisation systématique. Cette coordination se fait dans une logique de transparence : les personnes sont informées des échanges avec les partenaires, dans le respect de leurs droits, de leur consentement et de leur pouvoir d'agir.

L'entourage, au sens élargi, comprend également l'ensemble des partenaires institutionnels et associatifs qui interviennent auprès des mêmes publics :

1. Services sociaux et logement

2. Services institutionnels

3. Acteurs de la santé

4. Vie associative

4. Axes stratégiques

4.4. ■ Accompagnement et co-construction du PPA dans une approche inclusive

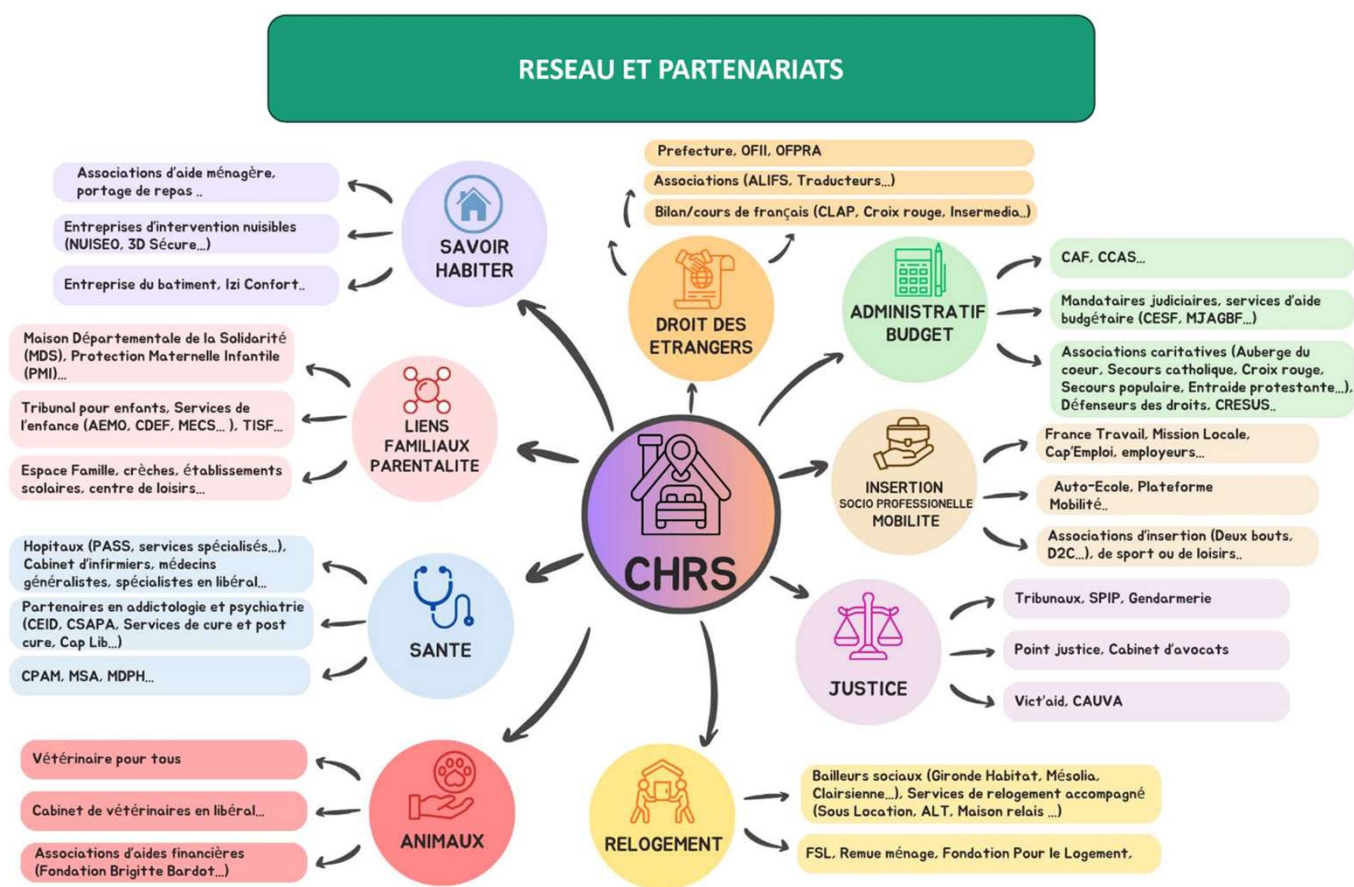
Le Lien travaille à articuler les interventions dans une logique de parcours, et à rendre lisible son rôle dans cet écosystème.

Le Lien participe à des projets communs avec les partenaires du territoire :

- réclusiennes, colloques,
- présentation dans les centres de formation des dispositifs,
- CISPD, PDALHPD, comité technique cas complexes, carrefour jeunes, groupe de travail sur les CHRS animés par la FAS ou le SIAO,
- réponse d'appel à projet avec le secteur addiction ou la mission locale ou le Diaconat de Bordeaux,
- et aux événements socio-culturels du territoire.

Article L345-1 « Les personnels des centres d'hébergement et de réinsertion sociale sont tenus au secret professionnel dans les conditions prévues aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal. Par dérogation au même article 226-13, ils peuvent échanger entre eux les informations confidentielles dont ils disposent et qui sont strictement nécessaires à la prise de décision. »

Extrait rapport d'activité 2025



4. Axes stratégiques

4.5. ■ Santé et prévention

Ambition : Faire de la santé un axe transversal de l'accompagnement, malgré la saturation du système de santé et la désertification médicale notamment en matière d'accès à la santé mentale et au suivi addictologie, à la médecine générale et spécifique.

Le Lien considère que la santé physique, la santé mentale et l'hygiène de vie sont indissociables des parcours d'hébergement, d'accès au logement et d'insertion.

Indicateurs :

Suivi de santé	Prévention	Droits de la personne	Analyse des pratiques	Parcours de soins
Points santé réalisés avec les personnes accompagnées	Actions de prévention santé	Recueils de directives anticipées	GAPP	Orientation vers un professionnel de santé

Promotion de la santé

- Adopte une posture de promotion de la santé dans le quotidien
- Veille à ce que le projet personnalisé comporte un volet "santé" coconstruit
- Repère les signes de souffrance psychique, de négligence, de conduites addictives ou de troubles somatiques
- Prend en compte les représentations, priorités, peurs, ressources de la personne
- Accompagne à la gestion des émotions, des relations sociales, au sentiment de sécurité, à l'importance du consentement

Temps collectifs

- Propose des temps collectifs pour aborder les questions de santé
- Propose des ateliers, interventions de partenaires de manière non stigmatisante

Soutien aux équipes

- Garantit aux équipes des temps de régulation et des formations spécifiques : Souffrance
- Sensibilise : souffrance psychique, crise, violence, addictions, prévention du suicide

Partenariats santé

- Travaille en réseau avec les acteurs de santé du territoire
- Facilite l'orientation, la continuité et la coordination des soins

Actions de prévention

- Organise ou accueille des actions de prévention et d'éducation à la santé : hygiène de vie, alimentation, sommeil, sexualité, IST, consommation de produits, gestion du stress, accès aux soins
- Soutient le recueil et le respect des directives anticipées, au deuil et le cas échéant à l'accompagnement en fin de vie (pas d'accompagnement intra muros) en lien avec les partenaires et l'entourage
- Accompagne la gestion des addictions, réduction des risques auprès des consommateurs d'alcool.
→ Une façon différente de parler d'alcool, d'accueillir les personnes et d'intervenir auprès d'elles . Faire avec la réalité des situations des personnes. Rechercher l'équilibre entre la sur et la sous-consommation

Cette stratégie est étroitement articulée avec celles relatives à l'autonomie, au risque infectieux et à la qualité de vie au travail.

4. Axes stratégiques

4.5. ■ Santé et prévention

Focus stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux

Ambition : Instaurer une culture d'hygiène et de prévention partagée

Indicateurs :

Contrôles	Information	Gestion de crise	Sensibilisation	Équipements
Contrôles microbiologiques réalisés	Effectivité de l'affichage collectif	Actualisations du plan de gestion de crise (épidémie)	Actions de sensibilisation	Achats d'EPI

1

Plan de prévention

Mise en place d'un plan de prévention du risque infectieux, actualisation des protocoles, lien régulier avec les recommandations nationales et les autorités sanitaires.

2

Protocoles d'hygiène

Formalisation des protocoles d'hygiène (nettoyage des locaux, gestion du linge, des déchets, des denrées alimentaires, etc.). Analyse microbiologique. Contrôle de la contamination à la légionellose. Mise à disposition d'EPI.

3

Procédure de gestion de crise

Établissement d'un plan de gestion de crise et d'un plan de continuité d'activité (épidémie, cluster) articulées et transmises à l'ARS, la DDETS, et les autres partenaires. La gestion des emplois et des parcours professionnels. Mise en place de RETEX.

4

Sensibilisations régulières

Organisation de sensibilisations et rappels réguliers sur les gestes barrières, l'hygiène des mains, les protections adaptées selon les situations. Affichage préventif.

5

Supports accessibles

Développement de supports d'information accessibles pour les personnes accompagnées (affiches, ateliers, médiation santé)

6

Lien fonctionnel

Assurance d'un lien fonctionnel avec les services de santé publique du territoire pour anticiper, gérer et évaluer les situations à risque

4. Axes stratégiques

4.6. ■ Ressources humaines et QVCT

Ambition : Faire du développement des ressources humaines un levier central de la qualité de l'accompagnement.

Le Lien porte une vision RH qui considère chaque professionnel comme un acteur du projet, dont l'engagement, les compétences et la santé au travail conditionnent la qualité des actions.

Indicateurs :

Gestion des risques	Sécurité	Qualité de vie	Développement professionnel
Nombre et type d'EI liés aux conditions de travail / litiges.	Nombre d'accidents du travail Nombre de visites médicales réalisées	Turn over Absentéisme Retour des équipes	Nombre d'heures de formation Taux de salariés ayant bénéficié d'une formation

La politique RH vise à :

Aligner

Les organisations, les métiers et les compétences sur les orientations du projet associatif et du projet d'établissement. Les équipes sont qualifiées.

Offrir un cadre sécurisant

Un cadre de travail clair, sécurisant et soutenant, où les responsabilités de chacun sont identifiées et où la parole peut circuler. Sensibiliser au rôle du lanceur d'alerte

Développer et reconnaître

Les compétences par la formation, la sensibilisation régulière et la veille sur les RBPP, l'analyse des pratiques, la mobilité, la valorisation du travail réel

Prévenir l'usure professionnelle

Une vigilance sur les risques psychosociaux en agissant sur la charge de travail, les conditions d'exercice, les régulations collectives et la qualité du management

Associer les salariés

Aux décisions qui les concernent, via leur participation aux instances de pilotage et aux groupes de travail

Cette vision se décline par :

- une possibilité de mobilité et de promotion interne
- un plan pluriannuel de développement des compétences (formations réglementaires et métiers)
- des processus d'intégration pour les nouveaux arrivants
- la mise à jour des fiches de poste et la clarification des circuits de décision
- la mise en œuvre d'une démarche de prévention des RPS : DUERP, plan d'actions, dispositifs de soutien, analyse des pratiques professionnelles, analyse clinique, recours à des psychologues si besoin
- des outils concrets : entretiens professionnels, espaces de régulation, livret d'accueil, moyens matériels adaptés, indicateurs de suivi RH, réunion d'équipe hebdomadaire
- un plan de continuité d'activité en mode dégradé diffusé et accessible.

4. Axes stratégiques

4.6. ■ Ressources humaines et QVCT

Horaires du personnel

Les professionnels de l'équipe du CHRS hors CAUP sont présents en journée du lundi au vendredi et une astreinte est assurée les soirs, les week-ends et les jours fériés par les cadres. Les professionnels du CAUP sont présents 24h/24h. Ils répondent en première intention aux sollicitations des personnes hébergées en logement en dehors des heures de présence des équipes éducatives.

Composition de l'équipe

L'équipe dispose des compétences, des formations et de la supervision nécessaires, et s'appuie sur une organisation interne structurée (réunions, protocoles, gestion des situations complexes) permettant une coordination efficace.

Fonction	Missions principales
Direction	• Définit les orientations stratégiques du CHRS en cohérence avec le projet associatif, le CPOM et les recommandations de la HAS et de la DIHAL. • Garantit l'équilibre financier du service.
Service administratif	• Assure la gestion locative, administrative et financière (baux, loyers, charges, relations avec les bailleurs). • Gère les dossiers administratifs, la facturation, les budgets, le compte administratif et les enquêtes (ENC).
Cheffe de service / Directrice adjointe	• Organise et supervise l'activité du service. • Coordonne les équipes et les partenariats. • Anime les réunions, assure le lien entre la direction et les professionnels et veille à l'évaluation des actions.
6 éducatrices spécialisées	• Élaborent les PPA. • Coordonnent les interventions des partenaires. • Accompagnent les ménages vers le logement et l'autonomie dans les dimensions sociales, administratives et budgétaires.
Équipe pluridisciplinaire <i>(1 monitrice éducatrice, 1 maîtresse de maison, 3 AES, 1 animatrice, 2 agents d'accueil et de surveillance, 3 surveillants de nuit)</i>	• Accompagne les personnes dans les actes de la vie quotidienne. • Favorise la vie sociale et l'inclusion. • Contribue à l'accompagnement éducatif et au travail pluridisciplinaire. • Assure la sécurité des personnes et des biens.
CIP	• Accompagne les personnes vers l'emploi ou la formation. • Travaille les freins à l'insertion (mobilité, compétences, confiance en soi) en lien avec le parcours résidentiel.
Ouvrier polyvalent du bâtiment	• Assure l'entretien courant et les petites réparations des logements. • Veille à la sécurité, à la salubrité et à la remise en état des logements.
Stagiaires professionnels	• Participent aux actions du service dans une démarche d'apprentissage. • Apportent un regard extérieur et contribuent à la réflexion sur les pratiques professionnelles.

4. Axes stratégiques

Focus qualité de l'environnement de travail (QVCT)

Ambition : Considérer la qualité de vie et les conditions de travail comme une condition de la qualité de l'accompagnement.

Le Lien s'engage à garantir une qualité de vie au travail favorisant la motivation, le bien-être et l'engagement des professionnels, afin de soutenir durablement la qualité de l'accompagnement.

Le Lien :

Diagnostic partagé

Réalise un diagnostic partagé de la QVCT (ressources, irritants, priorités)

Environnement de travail de qualité

Agit sur les conditions matérielles : véhicules, locaux, espaces de confidentialité, équipements, sécurité, télétravail, équipement ergonomique

Espaces de parole, d'expression

Développe des espaces de parole régulée : réunions d'équipe, régulations avec la direction, réunions d'expression, médiation lorsque nécessaire, groupe de réflexion Ethique, plaintes et réclamations, prévention de la maltraitance, analyse des pratiques professionnelles, COPIL (projet d'établissement, qualité, QVCT)

Organisation du travail

Veille à la charge, la priorisation, la coordination interservices, les horaires, la continuité

Reconnaissance du travail

Met en œuvre une reconnaissance du travail : valorisation des initiatives, retours sur les projets réussis, temps conviviaux



Groupe de travail QVCT, composé de professionnels volontaires et d'un membre du conseil d'administration, se réunit régulièrement pour traiter cette question de qualité.

4. Axes stratégiques

4.7. ■ Stratégie numérique et achats

Ambition numérique : Développer un numérique utile, éthique et inclusif, au service de l'autonomie des personnes, de la qualité des accompagnements, de la coordination des parcours, et de l'efficacité des pratiques professionnelles.

Pour les personnes accompagnées

- Réduire la fracture numérique
- Faciliter l'accès aux droits et démarches en ligne
- Soutenir une autonomie numérique sans créer de dépendance
- Développer les compétences numériques et la confiance

Pour les salariés

- Simplifier les outils et limiter les doubles saisies
- Sécuriser et organiser l'information et les données usagers
- Assurer la conformité RGPD et la sécurité
- Faciliter la coopération (coordination, partage de documents, visioconférences)

Pour l'association et les partenaires

- Disposer de données fiables pour piloter
- Partager de l'information de manière sécurisée

Indicateurs :

Inclusion numérique	Séjour du numérique	Messagerie sécurisée	Gestion des incidents	Protection des données
Ateliers numériques	Respect des indicateurs du Séjour du numérique	Taux d'utilisation de la messagerie sécurisée	EI, plaintes et réclamations liés au numérique	Mises à jour annuelles du registre RGPD



Outils métiers & gestion des données

Choix d'un ou de quelques outils partagés, règles communes de saisie, arborescence documentaire claire, procédures RGPD, tableaux de bord. Externalisation de la gestion système d'informations et du délégué à la protection des données. Evaluation de la maturité du Système d'information via le référentiel MaturiN-H. Sécurisation du SI dans le cadre du Séjour de la santé, volet numérique.



Accompagnement numérique des personnes

Accompagnement aux démarches en ligne, ateliers d'initiation, points d'accès équipés, partenariats avec la médiation numérique, posture d'accompagnement et non de substitution.



Culture numérique & montée en compétences des salariés

Diagnostic des compétences, plan de formation, référents numériques externes, tutoriels, intégration du numérique dans les parcours d'intégration. Utilisation raisonnée de l'intelligence artificielle.



Communication, liens et QVT

Harmonisation des canaux de communication internes, outils de coordination (agendas partagés, visio), charte informatique, Intelligence Artificielle, communication externe accessible, usages raisonnés pour préserver la QVT.

4. Axes stratégiques

4.7. ■ Stratégie numérique et achats

Ambition achats durables : Intégrer des critères de durabilité adaptés aux contraintes budgétaires, dans le respect des besoins des personnes accompagnées.

Indicateurs :

Consommations	Réemploi / Recyclage	Sensibilisation	Renouvellement du matériel	Achats responsables
Dépassements annuels de consommation des fluides	Orientations vers la recyclerie	Actions de sensibilisation au développement durable auprès des personnes accompagnées	Taux de remplacement du matériel amorti	Factures émanant de l'ESS

Pour les personnes accompagnées

- Sensibiliser aux gestes du quotidien, sans culpabiliser, affichage citoyen
- Orienter vers la recyclerie
- Accompagner vers une bonne gestion responsable des fluides

Pour les salariés

- Acheter moins, mais mieux quand c'est possible
- Mutualiser les achats et le matériel entre les services
- Demander ce qui est strictement nécessaire au bon fonctionnement du service et à l'accomplissement de la mission
- Valoriser les mobilités douces
- Utiliser des matériaux de seconde main pour les ateliers
- Bien gérer et évaluer l'obsolescence du matériel
- Recycler le matériel informatique des professionnels pour les ateliers numériques à destination des personnes accompagnées
- Programmer le script quotidien pour nettoyer les téléchargements et corbeilles numériques
- Supprimer des documents inutiles sur le serveur

Partenaires et fournisseurs

- Eviter l'exclusivité, mais des préférences raisonnées
- Travailler avec les acteurs de l'économie solidaire, fournisseurs et artisans locaux
- Intégrer des critères simples dans les commandes (reprise de matériel, réparabilité, réduction du jetable)

4. Axes stratégiques

4.8. ■ Évaluation et amélioration continue

Bilan projet CHRS 2020 -2025

Fiche action : Création des Lits Halte Soins Santé

Objectif atteint : Ouverture des LHSS Hébergement en 2021 et Mobiles en 2022

Fiche action : Mise en place des outils de la loi n° 2002-2 au CHRS Urgence

Objectif atteint : Création règlement de fonctionnement, livret d'accueil, contrat de séjour, avenant au contrat et outils d'évaluation des besoins, risques, attentes et trame du projet personnalisé d'accompagnement

Fiche action : Développement des actions en faveur de la qualité de vie au travail

Objectif atteint : Création groupe QVCT le 08 juillet 2025

Fiche action: Engagement d'une démarche de RDR de la consommation d'alcool

Objectif atteint : Recherche action au CAUP sur la RDR avec la Fédération Acteurs de la Solidarité et le Comité d'Etude et d'Information sur la Drogue en 2022 et Formation IACA avec Organisme Santé ! en 2020-2021 sur CHRS insertion

Fiche action: Garantir un fonctionnement bientraitant

Objectifs atteints : Création du plan de continuité d'activité, du groupe de réflexion éthique, mise en place de l'analyse clinique, corpus de bonnes pratiques, cartographie des processus en œuvre dans la bientraitance

Fiche action: Mettre en place le CPOM signé avec la DDETS

Objectif atteint : Signature le 30/06/2022 - Mise en œuvre en 2022-2026 - Signature d'un avenant au CPOM conclu entre l'État et l'association Le Lien pour la période 2022 à 2026 est prorogé jusqu'au 31 décembre 2027
2023 : Transformation des places DHUP (Dispositif d'Hébergement d'Urgence Pérenne) Jeunes et femmes familles en places stabilisation. Transformation de 15 places urgence au CAUP en place stabilisation.

Fiche action : Améliorer les parcours socio professionnels des personnes accompagnées

Objectif atteint : Recrutement d'une conseillère en insertion professionnelle en 2022

Fiche action : Soutenir la parentalité dans un contexte de violences conjugales

Objectif partiellement atteint : Mise en place de temps de vie partagés animés par une psychologue uniquement durant 2021-2022. Arrêt faute de cofinancement

4. Axes stratégiques

4.8. ■ Évaluation et amélioration continue

Ambition : Développer une démarche qualité vivante, participative et partagée, au service de l'amélioration continue des parcours, de la sécurité des personnes accompagnées et des professionnels, et de l'engagement de tous.

Utiliser un outil numérique pour piloter la qualité : AGEVAL.



Focus Dispositif de pilotage et outils de suivi

Le pilotage du projet d'établissement s'organise autour de :

1

Gouvernance associative

Conseil d'administration, bureau

2

Direction et cadres intermédiaires

Responsables de la mise en œuvre opérationnelle et de la veille documentaire

3

Comité de pilotage

Qualificatrice (externe)
Cadres, professionnels, représentants des personnes accompagnées, partenaires...

Pour chaque axe du projet d'établissement, la **matrice de déclinaison des axes HAS** précise :

Éléments stratégiques

- La formulation stratégique
- Les actions déjà en place - actualisation
- Les actions à lancer ou prioriser
- Indicateurs CPOM, Ségur du numérique, référentiel HAS

Calendrier

- Les échéances 2026–2028
- L'actualisation pour 2029–2031

Des **revues annuelles** sont organisées pour :

Suivre l'avancement

Des actions

Identifier

Ce qui fonctionne et ce qui est à ajuster

Prioriser

Les chantiers de l'année suivante

Place de la parole des personnes accompagnées et des équipes

L'amélioration continue s'appuie sur :

Avis et réclamations

Le recueil et la prise en compte des avis, réclamations et suggestions des personnes accompagnées

Expression collective

Des temps d'expression collective (groupes d'expression, enquêtes, ateliers)

Participation des professionnels

La participation des professionnels aux groupes de travail et aux COPIL, pour garantir une prise de décisions qui tient compte du travail réel et des événements indésirables

Contre la maltraitance, nous avançons ensemble : écouter, protéger, agir, pour que chaque personne accompagnée évolue dans un environnement où le respect, la dignité et la sécurité ne sont jamais négociables.

Protection du lanceur d'alerte : toute personne, ayant signalé les faits, est protégée contre toute forme de représailles ou discrimination. L'anonymisation et la confidentialité sont garanties.

4. Axes stratégiques

4.8. ■ Évaluation et amélioration continue

Politique gestion des risques

Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles : inscrire les RBPP dans la culture du CHRS et dans le plan d'amélioration continue.

L'établissement s'engage à se référer aux RBPP. Les pratiques sont régulièrement évaluées et ajustées à partir des RBPP pour garantir cohérence, éthique et qualité. Les équipes bénéficient de temps dédiés à l'appropriation des recommandations de l'HAS.

Prévention/lutte contre la maltraitance : garantir un environnement sûr, respectueux et protecteur

L'établissement affirme une exigence absolue de protection des personnes accompagnées. Les risques sont cartographiés. Les professionnels sont formés à la détection des signaux faibles, au signalement et à la prévention des situations à risque. Les personnes disposent de voies de recours accessibles, adaptées et sécurisées. Chaque signalement fait l'objet d'un traitement structuré, traçable et confidentiel. La culture de bientraitance est renforcée par des actions régulières de sensibilisation, formation et d'analyse de pratiques.

Gestion/traitement des plaintes et réclamations : promouvoir une culture de transparence, de dialogue et de respect des droits.

L'établissement garantit un dispositif simple et accessible pour exprimer toute insatisfaction. Chaque plainte est traitée avec impartialité, confidentialité et sans risque de représailles. L'établissement s'engage à analyser chaque situation pour améliorer ses pratiques. Cette démarche vise à renforcer la confiance et la qualité de l'accompagnement.

Traitement des Événements Indésirables et Événements Indésirables graves : développer une culture de gestion des risques, du droit à l'erreur et de retour d'expérience.

L'établissement promeut une déclaration rapide et systématique de tout événement présentant un risque pour les personnes, le personnel ou le fonctionnement du CHRS. Chaque situation doit faire l'objet d'une analyse afin d'identifier les causes et les mesures correctives nécessaires. L'établissement promeut une culture de transparence et de prévention des risques.

Gestion des crises et continuité d'activité : anticiper les situations critiques, garantir la sécurité des personnes, la stabilité et la continuité du fonctionnement.

La politique de gestion de crise vise à réagir rapidement et de manière coordonnée face aux situations menaçant la sécurité ou le fonctionnement du CHRS. L'établissement s'appuie sur des procédures claires pour stabiliser la situation et protéger les personnes. La continuité de service est assurée grâce à une organisation anticipée. Des partenariats mobilisables sont à organiser. Cette démarche garantit la résilience du dispositif et la continuité de l'accompagnement.

4. Axes stratégiques

4.8. ■ Évaluation et amélioration continue

Axes d'amélioration

Axe 1. Accompagnement global structuré



Réaffirmer le CHRS comme **plateforme d'accompagnement global**, en précisant ses dimensions, ses objectifs, ses méthodes et ses limites, notamment en **réorganisant les services**, en réfléchissant à la fusion des équipes CHRS insertion, stabilisation jeunes et stabilisation femmes/familles, et en **recentrant les éducatrices du CAUP** sur la **coordination des projets personnalisés d'accompagnement**.

Axe 2. Parcours adaptés à la complexité des situations



Mettre en place des accompagnements différenciés, modulables et ajustés aux réalités des personnes accompagnées, en tenant compte de la **diversité des besoins linguistiques**, des **inégalités d'accès aux outils numériques** et d'**appropriation des gestes et compétences de la vie quotidienne**. L'objectif est de garantir que chaque personne puisse bénéficier d'un accompagnement personnalisé, inclusif, favorisant l'autonomie, l'insertion sociale et professionnelle, ainsi que la participation aux dispositifs de formation et d'accès aux droits.

Axe 3. Développement d'un axe santé et addictions



Structurer le travail en réseau, les relais et les pratiques autour de l'accès aux soins, de la santé mentale et des conduites addictives, en tenant compte des contraintes liées aux déserts médicaux et à l'accès limité aux ressources de santé. Dans ce cadre, **l'équipe LHSS mobile constitue un partenaire privilégié**, en intervenant en appui du CHRS pour l'évaluation des situations complexes, la coordination des parcours de soins, la prospection auprès des acteurs sanitaires et le renforcement de l'accompagnement sur le terrain des personnes accueillies.

Axe 4. Participation et pouvoir d'agir des personnes accompagnées



Valoriser la parole et l'expertise des personnes accompagnées en renforçant les espaces d'expression, de participation et de co-construction. Encourager la pair-aidance et le partage interservices, en accueillant leurs retours comme une source d'enrichissement et d'amélioration continue de nos pratiques.

Axe 5 : Renforcement de la cohérence et de l'efficacité de l'accompagnement au sein de l'association et avec les partenaires



Mettre en place une communication interne fluide en tenant compte des réalités et contraintes de chacun pour garantir un accompagnement cohérent, respectueux et centré sur les personnes. Assurer un partage d'informations structuré lors des transitions entre dispositifs, ainsi qu'avec les professionnels externes intervenant auprès des personnes accompagnées.

Axe 6 Renforcement de l'ouverture vers l'extérieur



Développer des partenariats structurés et sécurisés, soutenir la participation des personnes à la vie sociale, ouvrir notre établissement (portes ouvertes...), mieux faire connaître nos actions et spécificités et s'inscrire dans les actions territoriales.

5. Conclusion

Ce projet d'établissement 2026–2031 affirme la volonté de l'association **Le Lien** de :



Ce document est appelé à être approprié, discuté et révisé régulièrement, pour rester en lien avec les réalités du terrain, les besoins des personnes et l'évolution du contexte social et institutionnel.



“Si vous ne pouvez pas faire de grandes choses, faites de petites choses de manière grandiose par l'action.” – Martin Luther King

En partenariat avec

