

La démarche qualité et la restructuration du CHRS

Un travail de réflexion engagé dès 2003 dont la mise en œuvre devient effective en 2004 , qui se poursuit en 2005 avec l'objectif d'une réorganisation complète du CHRS collectif.

Cette réorganisation devient effective en octobre 2006.

Des évaluations régulières avec l'ensemble des services concernés ont été réalisées et le travail mené en 2005 sur la place et l'expression des usagers, les réponses des résidentes aux différents questionnaires proposés tant sur l'accompagnement que sur les conditions de vie à Agéna nous ont permis d'avancer dans cette démarche de transformation.

Le travail sur la « qualité » mené avec et auprès des usagers du CHRS se poursuit.

Les outils d'accompagnement et de suivi des familles et femmes accueillies font l'objet d'évaluations régulières afin d'optimiser les moyens et la qualité de service aux usagers.

Les avantages d'un hébergement collectif identifiés en 1992 au moment de la rénovation des locaux ne se vérifient plus. Les inconvénients liés à la promiscuité qu'entraîne le collectif prennent le pas sur les aspects positifs identifiés antérieurement.

Le public comme la société dans sa globalité a évolué, les personnes accueillies viennent d'horizons beaucoup plus diversifiés et la cohabitation est devenue plus difficile.

Les temps collectifs de restauration, le partage de lieux communs (sanitaires etc.) deviennent sources de conflits récurrents entravant l'action de réinsertion, d'autonomisation menée par les salariés. La solidarité dans ce contexte devient très fragile.

Ces constats qui nous ont conduit à travailler dès 2005 sur une réorganisation des conditions d'accueil en envisageant de passer d'un hébergement collectif à un hébergement individualisé aboutissent à l'installation du CHRS devenu semi-collectif dans des nouveaux locaux.

Les personnes sont désormais hébergées en logements regroupés sur un site avec maintien d'une intervention très rapprochée et sécurisante correspondant aux critères d'admission de cette structure :

- ▶ protection et accompagnement éducatif et psychologique après un vécu de violences en privé
- ▶ accompagnement éducatif dans le quotidien
- ▶ soutien financier des personnes sans ressources
- ▶ organisation de temps conviviaux pour pallier à l'isolement et la solitude
- ▶ activités culturelles et artistiques

La structure est située depuis octobre 2006 sur le quartier nord d'Amiens, rue Georges Guynemer.

Les locaux utilisés auparavant pour y accueillir des jeunes travailleurs sont rafraîchis et équipés pour que les personnes disposent de logements individuels confortables, sécurisés et qui leur permettent de mener une vie la plus autonome possible notamment sur le plan de la restauration et des loisirs.

Il nous faut cependant rester attentifs au risque d'isolement, de solitude que des personnes en rupture familiale, conjugale peuvent rencontrer. Des lieux d'activités, de rencontres et d'animation culturelle et artistique sont aménagés au mieux afin que nos objectifs sur ce plan soient poursuivis.

La perspective de ce déménagement a suscité beaucoup d'inquiétude chez les hébergées comme chez les salariés.

Le lieu de cette nouvelle installation n'a été identifié qu'en juillet 2006 ; il a donc fallu mener dans un délai très court le travail de préparation du déménagement en adaptant les attentes, les craintes des uns et des autres aux possibilités qui nous étaient offertes.

Les instances d'échanges et de concertation préexistantes au Conseil de Vie Sociale ont permis de faciliter et d'accompagner le changement avec les hébergées et le personnel.

Le premier bilan qui en a été fait en début d'année 2007 met en évidence la satisfaction et les effets positifs de ce changement tant de la part des usagers que de la part des salariés.

Le nouveau quartier très stigmatisé et jugé peu attractif et insécurisant au départ a rapidement mis en évidence ses atouts tant sur le plan des services qu'il propose que sur le plan de la mobilité et du tissu associatif très riche qu'il possède. Ceci permet aux hébergées et à leurs enfants d'être plus autonomes dans leurs démarches et de retrouver des habitudes

de vie quotidienne plus proches de celles qu'ils avaient auparavant et qu'ils doivent retrouver le plus rapidement possible.

Autre champ travaillé dans le cadre de la démarche qualité, celui de l'expression, de la parole des usagers.

Présente dès la création de la structure dans des espaces prévus à cet effet, elle permet depuis des années de susciter et d'accompagner l'évolution nécessaire dans toute organisation de la vie quotidienne au sein du CHRS.

La loi du 2 janvier 2002 renforce en formalisant les règles à observer en la matière. Il s'agit de mettre en place un Conseil de Vie Sociale qui pour le CHRS complète, élargit les temps d'expression et de concertation entre usagers, salariés et administrateurs.

Préparé depuis 2005 avec le personnel, la mise en place du Conseil de Vie Sociale devient effective en 2006.

Structure unique pour l'ensemble des services qui hébergent au sein de l'association, il réunit des représentants des différentes structures de l'association : accueil d'urgence, CHRS collectif, SAAS, résidence sociale. Y siègent des représentants des usagers, des salariés et des administrateurs (cf : règlement intérieur en annexes).

Cette instance de consultation, et d'échanges couvre un champ plus large que celui de la vie quotidienne au sein des services. Lieu d'apprentissage et d'exercice d'une citoyenneté souvent à développer, le Conseil de Vie Sociale doit aussi permettre d'aborder entre administrateurs, usagers et salariés les problèmes auxquels les personnes accompagnées sont confrontés sur le plan social et qui les ont amenés à nous solliciter ainsi que les outils et méthodes d'intervention proposés par l'association qu'il nous faut en permanence réinterroger.

Le faire avec les usagers nous paraît être un plus incontestable qui justifie le temps et l'énergie à consacrer au Conseil de Vie Sociale.