

audacia

Un autre visage  
de la solidarité



PÔLE

PERSONNE ISOLÉE

*Accompagnement | Santé | Insertion*

Projet de Pôle

2021 - 2028

## SOMMAIRE

Introduction du Responsable de Pôle

|   |    |
|---|----|
| I. Le projet associatif .....                     | 1  |
| II. Philosophie du projet.....                    | 1  |
| III. Cadre réglementaire .....                    | 1  |
| 1. L'hébergement .....                            | 2  |
| 2. Le logement accompagné.....                    | 2  |
| IV. Présentation des prestations .....            | 3  |
| 1. CHRS collectif/diffus .....                    | 3  |
| 2. L'ALT .....                                    | 4  |
| 3. Lits Halte Soins Santé (LHSS).....             | 4  |
| 4. Le logement accompagné.....                    | 5  |
| V. Objectifs stratégiques et plan d'action.....   | 8  |
| Axe N°1 : Les personnes accompagnées .....        | 8  |
| Axe N°2 : Les innovations .....                   | 8  |
| Axe N°3 : Communication et environnement .....    | 9  |
| VI. Pilotage du pôle .....                        | 9  |
| VII. Organisation et fonctionnement .....         | 11 |
| VIII. Les moyens.....                             | 12 |
| 1. Ressources humaines .....                      | 12 |
| 2. Ressources financières .....                   | 13 |
| 3. Les locaux.....                                | 14 |
| IX. Communication et système d'informations ..... | 15 |
| 1. Système d'information .....                    | 15 |
| 2. Reporting .....                                | 16 |
| X. Partenariat.....                               | 17 |
| XI. Évaluation du projet.....                     | 18 |

## Introduction du Responsable de Pôle

Regarder l'avenir c'est aussi mesurer le chemin parcouru. Ces dernières années, le pôle a connu une évolution importante qui dessine dans une continuité innovante les perspectives de ce nouveau projet.

Ce projet va s'appuyer sur les nouvelles politiques sociales, sur une approche plus centrée sur la personne et sur une plus grande transversalité associative.

La diversification des activités et la volonté d'être un acteur de la politique du logement d'abord ont construit ce projet pour les années à venir pour un pôle qui se décline sur trois axes qui continueront à se développer dans les années à venir : hébergement, logement accompagné et médico-social.

Précurseur avec le développement du « Chez soi d'abord », le Pôle Personne Isolée (PPI) poursuit le changement de ses pratiques d'accompagnement à l'ensemble de ses activités. En s'inscrivant dans la philosophie du rétablissement psycho-social et en formant ses professionnels, il affirme sa volonté de mettre la personne au cœur de son accompagnement, de renforcer son pouvoir d'agir tout au long de son parcours et de devenir acteur de sa citoyenneté.

---

**« Se rétablir, c'est reprendre le contrôle de sa vie, se réengager dans une vie active et sociale, et aller vers le projet de vie qu'on a choisi de privilégier. C'est un chemin non linéaire, jamais terminé. »<sup>1</sup>**

---

Si l'organisation associative s'est construite et renforcée en pôle de compétences, la nécessité d'une plus grande transversalité est apparue pour renforcer, développer et innover les actions auprès des publics. La coopération entre les pôles est un des grands enjeux de ce projet.

Ces enjeux d'aujourd'hui et de demain sont traduits dans ce projet en actions à mettre en œuvre.

---

<sup>1</sup> Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM) : <https://www.unafam.org/troubles-et-handicap-psy/vers-le-retablissement>

## I. LE PROJET ASSOCIATIF

## II. PHILOSOPHIE DU PROJET

Le pôle met en œuvre les orientations de l'association gestionnaire, soucieuse d'assurer l'accueil, le respect de la personne et le droit de chacun de vivre décemment et dans la dignité. La réorganisation de l'association par pôles de compétences induit une adaptation de ces derniers à un travail en synergie et en partenariat. L'objectif de cette réorganisation est bel et bien d'offrir en interne un ensemble de compétences identifiées pouvant être mobilisées ponctuellement en tant que besoin par les différents pôles.

L'accueil et l'accompagnement des personnes isolées est la vocation première du pôle. La notion de personne isolée renvoie au sens strict du terme, à toute personne « *qui ne vit pas en couple de manière notoire et permanente et qui notamment ne met pas en commun avec un conjoint, concubin ou partenaire de pacte civil de solidarité ses ressources et ses charges* »<sup>2</sup>. En dépassant cette définition réglementaire, le concept d'isolé renvoie à l'exclusion que peut connaître le public accueilli en termes d'insertion sociale, économique et professionnelle, voire géographique avec une intervention sur les territoires ruraux.

L'objectif poursuivi par le pôle est d'accueillir, d'héberger, de reloger et d'accompagner toute personne éprouvant des difficultés sociales en vue de faciliter son insertion. L'accès à l'hébergement et/ou au logement proposé par le pôle constitue un levier à l'accession à une véritable autonomie sociale. Le pôle personne isolée tel qu'il est créé apporte un ensemble de savoirs au sein d'Audacia, à savoir une expertise dans l'accompagnement social de personnes cumulant de multiples difficultés d'ordres psycho-sociales. Avec ce public, il est à même d'instaurer et/ou de réinstaurer un lien de confiance propice à une évolution positive et d'adapter et de faire évoluer les réponses possibles en fonction des situations.

## III. CADRE RÉGLEMENTAIRE

L'ensemble des missions du pôle est exercé dans le respect des dispositions de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 des dispositions de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. A l'échelle départementale, le Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées et le Plan Départemental d'accueil d'Hébergement et d'Insertion déclinent localement la mise en œuvre stratégique des politiques nationales.

---

<sup>2</sup> Code de la sécurité sociale, article 63 bis L 262.9.

## 1. L'hébergement

- **Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)** : sont régis par les articles L. 311-1 du CASF (Code de l'Action Sociale et des Familles), L. 312-1 du CASF, et par le premier alinéa de l'article L.345-1 de CASF qui traitent des missions et du public accueilli.
- **Aide au Logement Temporaire (ALT)** : les règles relatives à l'aide aux organismes logeant à titre temporaire des personnes défavorisées sont fixées par les dispositions suivantes : loi n°91.1406 du 31 décembre 1991 portant diverses dispositions d'ordre social, articles L.851-1 à L.851-4, R.851-1 à R.851-7 et R.852-1 à R.852-3 du code de la sécurité sociale, loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions, arrêté du 24 décembre 2008 (article 6) relatif à l'aide aux organismes logeant à titre temporaire des personnes défavorisées, code de la sécurité sociale, code de l'action sociale et des familles, code de la construction et de l'habitation, code civil, code pénal.
- **Lit Halte Soins Santé (LHSS)** : le décret du 16 janvier 2016 relatif aux conditions techniques d'organisation et de fonctionnement des structures dénommées « Lit Halte Soins Santé » et « Lits d'Accueil Médicalisés » (LAM) fixe le cadre réglementaire de ce dispositif. Les conditions de fonctionnement des LHSS sont également prévues aux articles D312-176-1 et D312-176-2 du CASF.

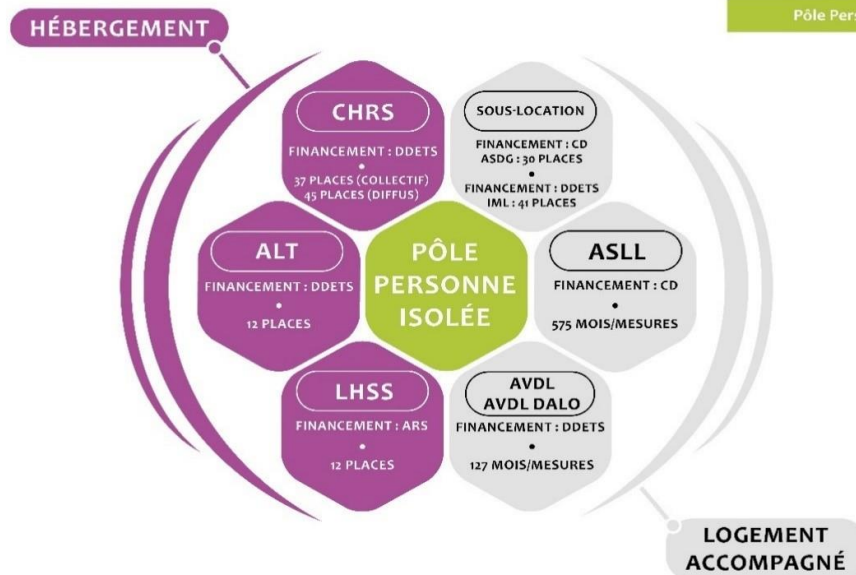
## 2. Le logement accompagné

- **Aide aux Suppléments de Dépenses de Gestion (ASDG) et Intermédiation Locative (IML)** : la pratique de la sous-location classique comme de l'IML est régie par le code de la construction et de l'habitation. Cette pratique par le milieu associatif s'est particulièrement développée suite à la loi 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement ainsi que la loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, la loi du 13 juillet 2006 portant engagement national pour le logement et la loi de mobilisation pour le logement et de lutte contre l'exclusion du 25 mars 2009.
- **Accompagnement Social Lié au Logement (ASSL)** : la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 dite loi Besson, visant la mise en œuvre du droit au logement, modifiée par la loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales, prévoit de prendre en charge des mesures d'accompagnement sociales individuelles ou collectives.
- **Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) - AVDL DALO<sup>3</sup>** : les activités s'exercent dans le cadre du décret n° 2009-1684 du 30 décembre 2009 relatif aux agréments des organismes exerçant des activités en faveur du logement et de l'hébergement des personnes défavorisées qui précise les dispositions de l'article L.365-1 du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) et, en ce qui concerne les associations, de la circulaire du 18 janvier 2010 relative aux relations entre les pouvoirs publics et les associations.

---

<sup>3</sup> Droit opposable au logement

## IV. PRÉSENTATION DES PRESTATIONS



Pôle Personne Isolée : 1 rue des Caillons 86000 Poitiers – Tél 05 49 88 04 31  
Audacia : Association reconnue d'intérêt général par la Direction Générale des Finances Publiques  
SIRET : 781 566 658 0013

[www.audacia-asso.fr](http://www.audacia-asso.fr)

Données de l'année 2022

Le pôle gère un ensemble de dispositif d'hébergement et de logement accompagné.

### 1. CHRS collectif/diffus

En 2022, le pôle gère 82 places d'hébergement d'insertion, 37 au sein du collectif Les Herbeaux et 45 places en logement individuel. La spécificité du pôle est de s'adresser prioritairement à des personnes majeures isolées. L'ensemble de ces places se situe sur le territoire du Grand Poitiers. Elles sont financées au titre du BOP<sup>4</sup> 177, le programme 177 « hébergement, parcours vers le logement et insertion des personnes vulnérables » et exécutées sous l'autorité du ministre chargé de l'égalité des territoires et du logement, mais ont pour responsable le directeur général de la cohésion sociale qui relève du ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes. Les places CHRS du pôle sont dédiées à l'hébergement dit d'insertion pour des personnes qui connaissent une multiplicité de difficultés psycho-sociales. La nature de l'hébergement proposé varie suivant l'évaluation faite du ménage. Le pôle dispose de places en collectif et en diffus qui répondent à des besoins différents.

- **L'hébergement en collectif :** propose un mode de vie en collectivité qui constitue un véritable support relationnel. Il permet à la personne de se poser dans un espace personnel, intime et sécurisant et de reprendre un rythme et des conditions de vie favorables à son rétablissement psychosocial.

<sup>4</sup> Budget Opérationnel de Programme

- **L'hébergement diffus** : permet d'accueillir en appartements individuels des personnes en capacité de vivre seules ou en incapacité à vivre en collectivité. Il s'agit alors d'enrayer le processus d'exclusion et de favoriser la première étape d'un processus d'insertion par l'accès au logement.

Un ensemble d'éléments (la demande de la personne, l'autonomie, les ressources, le savoir habiter, des droits d'hébergement pour des enfants) ainsi que la capacité à vivre en collectivité sont pris en compte dans l'évaluation de situation afin de proposer l'hébergement le plus adapté à chacun. Cette diversité permet d'amorcer et d'accompagner un processus d'autonomisation et d'inclusion.

## 2. L'Aide au Logement Temporaire

Depuis 2011, le Pôle Personne Isolée assure l'accueil "des personnes éprouvant, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, des difficultés particulières pour accéder à un logement et s'y maintenir". Cette prise en charge est financée le Fond National d'Aide au Logement et versée par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) sous forme d'une allocation logement temporaire définie en fonction de la typologie du logement. L'accueil en ALT part du constat que l'accès au logement autonome n'est pas rendu possible à une partie du public du fait d'une difficulté d'ordre économique. Dans l'organisation générale du pôle, le passage en ALT peut permettre de vérifier les capacités de la personne à habiter et fluidifier le dispositif d'hébergement en CHRS. Il peut être une étape avant le logement autonome. L'articulation CHRS/ALT dans un même pôle assouplit les procédures et gagne en réactivité lorsque les situations le nécessitent. L'accompagnement peut se poursuivre par le même travailleur social selon ce qui nous apparaît comme le plus favorable pour la personne. Le relais est dans tous les cas facilité et réactif. Le dispositif ALT ne finance que le logement, et de manière partielle. Le pôle PPI couple ce dispositif, en accord avec le Conseil Départemental, avec des mesures d'accompagnement social lié au logement hors MDS<sup>5</sup>.

## 3. Lits Halte Soins Santé

Les LHSS accueillent des personnes majeures sans domicile fixe, quelle que soit leur situation administrative, ne pouvant être prises en charge par d'autres structures, dont la pathologie ou l'état général, somatique ou psychique, ne nécessite pas une prise en charge hospitalière ou médico-sociale spécialisée mais est incompatible avec la vie à la rue. Ils ne sont pas dédiés à une pathologie donnée. Ce dispositif d'hébergement répond à plusieurs objectifs :

- offrir un accueil inconditionnel incluant notamment l'accueil de personnes présentant des problématiques addictives ou de santé mentale, de personnes ne disposant pas de ressources et de personnes en situation irrégulière au regard du séjour ;
- apporter une réponse globale à des personnes sans-domicile présentant des problématiques de santé en s'appuyant sur une équipe pluridisciplinaire ;
- proposer un accompagnement adapté à la personne, là où elle en est dans son parcours ;
- favoriser la continuité des parcours des personnes accueillies.

---

<sup>5</sup> Maison de la Solidarité



## FOCUS : LHSS mobiles

Le pôle inscrit le dispositif LHSS dans la lignée des politiques de « l’aller vers » avec le déploiement des LHSS mobiles début 2022. Ce nouveau dispositif a pour objectif de lutter contre les inégalités dans l’accès aux soins en allant à la rencontre des personnes qui en sont le plus éloignées. Une équipe dédiée composée d’un infirmier et d’un travailleur social va réaliser des soins et initier un accompagnement social sur le lieu de vie des personnes, quel qu’il soit : dans la rue, en dispositif d’hébergement, ou éventuellement en logement après un passage en LHSS collectif. Par son articulation avec les autres dispositifs du pôle, il permet également de mettre en place un parcours coordonné de prise en soins et d’accompagnement social.

Le Pôle Personne Isolée s’articule autour de deux grands axes : **l’hébergement** et le **logement accompagné**. L’hébergement doit rester dans une temporalité la plus brève possible et viser l’accès au logement pérenne. La complexité des situations mais aussi les réalités d’accès au logement viennent souvent infirmer ce principe.

## 4. Le logement accompagné

Le plan quinquennal pour le Logement d’Abord et la lutte contre le sans-abrisme 2017-2022 est porté par la Délégation Interministérielle à l’Hébergement et à l’Accès au Logement. Adossées à ces grandes orientations, la sous-location et l’Intermédiation Locative répondent à de multiples sous-objectifs énoncés par le plan.

### LES SOUS-LOCATIONS :

Depuis 2011, le Pôle Personne Isolée propose des logements en sous-location. L’association se porte locataire en titre vis-à-vis de propriétaires bailleurs privés et publics et gère ensuite l’occupation sociale et la gestion locative. Deux dispositifs coexistent au sein du pôle, à savoir la sous-location « classique » financée par le Conseil Départemental et l’Intermédiation Locative financée par la DDETS<sup>6</sup>. La sous-location classique comme l’IML sont des dispositifs emblématiques de la nouvelle stratégie des politiques publiques donnant la priorité à l’accès au logement « le logement d’abord ». L’objectif de ces deux dispositifs est similaire, mais ils présentent des modalités d’accompagnement qui leur sont propres et qui justifient l’orientation des personnes sur l’un ou l’autre en fonction des besoins spécifiques repérés. La finalité de cet accompagnement est l’accès à un logement personnel en favorisant nos partenaires bailleurs sociaux dans le relogement en direct ou par le glissement de bail d’un logement public ou privé lorsque les situations sont stabilisées et que les locataires se sentent prêts à l’autonomie. L’IML est une suite possible à l’hébergement pour des personnes qui n’ont pas accès au logement ordinaire. L’accompagnement soutenu, au long cours, favorise l’accès au logement que la temporalité de l’hébergement ne

<sup>6</sup> Direction départementale de l’Emploi, du Travail et des Solidarités  
Projet Pôle Personne Isolée 2021-2028



permet pas. C'est donc incontestablement un dispositif qui fluidifie aussi les sorties d'hébergement.

### ACT UN CHEZ SOI D'ABORD (UCSD) :

En 2018, le PPI est retenu pour conduire à titre expérimental sur 3 ans, 5 logements en IML sur le modèle du Un chez soi d'abord. Cette expérimentation positive nous a permis d'être retenu en 2020 pour déployer 55 appartements d'accueil thérapeutique « Un chez soi d'abord » sur Poitiers et Châtelleraut.

En conformité au modèle initié par la DIHAL<sup>7</sup>, les ACT<sup>8</sup> UCSD sont un élément important de la politique du Logement d'abord. L'établissement « Un chez soi d'abord », porté et développé par le PPI, est désormais géré par un GCSMS<sup>9</sup> associant Audacia et le centre hospitalier Henri Laborit. Le programme Un chez soi d'abord est un dispositif innovant qui propose aux personnes sans-abri souffrant de troubles psychiques sévères un accès direct au logement, afin d'accéder ensuite à des soins efficaces et à une insertion sociale et citoyenne. Ce programme, basé sur un modèle ayant fait ses preuves Outre-Atlantique, diffère des dispositifs existant en France qui, eux, conditionnent l'accès à un logement dit « ordinaire » à la réussite d'un certain nombre d'étapes, à l'arrêt des consommations psychoactives ou à la prise d'un traitement relatif aux troubles psychiques.

Cet accompagnement intensif et pluridisciplinaire offre une intervention « centrée sur le rétablissement de la personne ». Depuis 2018, cette expérimentation a permis à l'ensemble des professionnels du pôle d'être sensibilisé à cette approche qui se développe et s'adapte à l'ensemble de nos pratiques professionnelles.

### L'INTERVENTION AU DOMICILE :

Nous proposons des accompagnements qui ne sont pas liés à un hébergement ou à une sous-location au sein du pôle. Deux dispositifs coexistent avec des objectifs sensiblement équivalents : l'Accompagnement Social Lié au Logement financé par le Conseil Départemental et l'Accompagnement Vers et Dans le Logement financé par la DDETS. Il s'agit d'un accompagnement social favorisant l'accès et/ou le maintien dans le logement d'une personne ou d'une famille. Cette action est limitée dans le temps, et prend en compte les difficultés liées aux caractéristiques familiales, économiques, professionnelles et socioculturelles, qui sont un obstacle à l'insertion par le logement. L'accompagnement vise à permettre d'accéder à un logement et/ou à bien y vivre durablement en bénéficiant des droits et en respectant les obligations des locataires, des sous-locataires ou des résidents. L'objectif est l'autonomie de la personne dans la prise en charge de sa situation de logement.

---

<sup>7</sup> Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement

<sup>8</sup> Accueil de Coordination Thérapeutique

<sup>9</sup> Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale



## FOCUS : accueils spécifiques

### Accueil des victimes de violences au sein du couple, de violences intrafamiliales

Le CHRS participe au dispositif de mise en sécurité et de protection des victimes de violences au sein du couple au titre de l'article L.312-1, 1,8° du Code de l'Action Sociale et des Familles, par la mise à disposition d'hébergements dédiés. Nous avons pu constater une recrudescence du nombre de personnes accueillies pour motif violences au sein du couple depuis 2020. Fort de ces constats, nous avons fait évoluer nos pratiques en concertation avec les parties prenantes. De ce fait, nous accueillons majoritairement les victimes de violences au sein du couple en logement diffus.

### Accueil et accompagnement des auteurs de violences au sein du couple

Depuis 2007, un protocole de prise en charge des auteurs de violences conjugales dans le cadre des procédures judiciaires existe au niveau départemental. Audacia est signataire de ce protocole. L'association est convaincue de la nécessité de proposer un accompagnement global aux victimes (adultes et enfants) et aux auteurs. Les différentes études confirment qu'une prise en charge psychosociale des auteurs permet de réduire le taux de récidive. Notre expertise dans ce domaine nous a amenés à nous associer aux signataires du protocole à l'ARSL<sup>10</sup> dans la création en Nouvelle-Aquitaine du premier Centre de Prise en Charge des Auteurs de violences conjugales (CPCA)<sup>11</sup>. Dans le cadre du protocole départemental, nous accueillons des auteurs sur le site du CHRS les Herbeaux. Cet accueil doit permettre à la victime de rester au domicile conjugal et à l'auteur de bénéficier d'un accompagnement spécifique.

### Le placement extérieur

Par convention avec le Service de Probation et d'Insertion Pénitentiaire, Audacia peut accueillir dans le cadre du placement à l'extérieur des personnes incarcérées en fin de peine sur l'un ou l'autre des dispositifs. « Le placement à l'extérieur est un aménagement de peine sous écrou, comme la semi-liberté et le placement sous surveillance électronique, qui permet à une personne condamnée de bénéficier d'un régime particulier de détention l'autorisant à quitter l'établissement pénitentiaire afin d'exercer une activité professionnelle, de suivre un enseignement, une formation professionnelle, de rechercher un emploi, de participer de manière essentielle à sa vie de famille, de subir un traitement médical ou de s'investir dans tout autre projet d'insertion ou de réinsertion de nature à prévenir les risques de récidive »<sup>12</sup>.

<sup>10</sup> association de Réinsertion Sociale de Limousin

<sup>11</sup> Ces centres doivent proposer aux auteurs de violences conjugales un accompagnement psychothérapeutique et médical, auquel pourra être assorti un accompagnement socioprofessionnel visant notamment à l'insertion dans l'emploi.

<sup>12</sup> Source : <https://www.justice.gouv.fr/prison-et-reinsertion-10036/la-vie-hors-detention-10040/le-placement-a-lexterieur-11995.html>

# V. OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET PLAN D'ACTION

Le travail de co-construction du projet de pôle prend ici tout son sens. L'ensemble de l'équipe a été associée à ce travail réflexif. En faisant le bilan du précédent projet, les salariés ont pu poser plusieurs constats pour mener ensuite une réflexion collective.

## Axe N°1 : Les personnes accompagnées

- Action 1 : Favoriser le pouvoir d'agir de la personne sur son environnement

L'approche rétablissement psycho-social a été choisie comme cadre de référence pour favoriser le développement du pouvoir d'agir. L'enjeu est de permettre de faire évoluer les pratiques éducatives de l'ensemble des professionnels et de créer de nouveaux outils afin de rendre plus actrices de leurs parcours les personnes accompagnées.

- Action 2 : Favoriser les passerelles pour améliorer les parcours résidentiels

L'ambition de cette action est de renforcer les passerelles entre les dispositifs (internes/externes) afin de fluidifier les parcours résidentiels des personnes accompagnées. La finalité est de limiter les ruptures dans les parcours et favoriser la continuité de l'accompagnement.

## Axe N°2 : Les innovations

- Action 1 : Favoriser le développement de la citoyenneté

L'enjeu ici est de développer la représentation des personnes accompagnées sur trois dimensions : l'association, la cité et l'entraide. Cette dernière dimension, qui permet de mieux répondre aux besoins des publics, est un vecteur de transformation des structures elles-mêmes et apporte une expérience complémentaire à celle des travailleurs sociaux et des autres professionnels.

- Action 2 : Apporter des réponses adaptées aux besoins repérés

Il s'agit de rester généraliste en adaptant l'accompagnement aux situations individuelles et en développement des réponses aux besoins spécifiques.

## Axe N°3 : Communication et environnement

- Action 1 : Renforcer la communication et la transversalité au niveau associatif

L'objectif de cette action est de se saisir des compétences intra-associatives en favorisant la transversalité, apporter les réponses les plus adaptées aux personnes accompagnées et améliorer la lisibilité de l'association pour les partenaires.

- Action 2 : Développer et faire vivre les partenariats

L'idée ici est de s'inscrire durablement sur le territoire, apporter les réponses les plus adaptées aux personnes accompagnées et améliorer la lisibilité du pôle pour les partenaires.

## VI. PILOTAGE DU PÔLE

Le pilotage du pôle s'articule dans une stratégie de gouvernance définie par la politique générale de l'association, dans le respect de ses valeurs et en lien avec les politiques sociales de nos financeurs.

### ▪ POLITIQUE

L'instance politique de l'association est pilotée par le Président, les membres du Bureau, le Conseil d'Administration et le Directeur Général. Le pilotage consiste en un dialogue sur les enjeux des différents domaines d'activités du pôle auprès des représentants de l'État, de la région, du Département et de l'ensembles des élus locaux.

### ▪ INSTITUTIONNEL

Piloté par le Directeur Général, en lien avec le CODIR<sup>13</sup>, il s'attache à mettre en œuvre les politiques sociales en lien avec les activités de l'association et à développer une stratégie de développement associative. Le CODIR est un espace de cohésion, de partages des difficultés et des expériences, il est le lieu d'expression de l'intelligence collective au service d'une stratégie associative.

### ▪ OPÉRATIONNEL

Les liens avec les différents services du siège et les responsables de pôle assurent un pilotage opérationnel sur l'ensemble des domaines inhérents au bon fonctionnement du pôle :

- Financier : le dialogue de gestion au long court est un processus d'échange d'informations qui favorise la mise en œuvre de l'ensemble des activités et leur développement, dans un cadre plus clair et plus solide. Il est la garantie d'une mise en place des politiques publiques responsables et plus efficaces.

---

<sup>13</sup> Comité de direction

- Social : le service des Ressources Humaines, en lien avec les responsables de pôle, s'attache au respect du cadre législatif et à la mise en œuvre d'une politique salariale et sociale qui vise au bon fonctionnement de l'ensemble des structures de l'association. La question du bien-être au travail et du développement de compétences s'inscrit aussi dans les valeurs associatives.
- Qualité Sécurité Environnement : il veille à la mise en œuvre de la qualité des prestations par l'évaluation régulière de celles-ci en lien avec les responsables de pôle et les équipes. Il est garant de la sécurité de tous et met en œuvre une politique éco responsable.

**La responsable de pôle :** elle assure le pilotage du pôle en lien avec les instances politiques, institutionnelles et opérationnelles définies ci-dessus et une équipe d'encadrement de proximité. Elle est garante de la mise en œuvre du projet de pôle et veille à la qualité des prestations en direction des publics accueillis, de la gestion globale des dispositifs d'hébergements et de logements accompagnés, de la gestion des équipes pluridisciplinaires. Elle représente l'association et le pôle auprès des partenaires. Elle met en jeu les axes stratégiques associatifs et concourt au développement et à l'amélioration des activités du pôle.

**La responsable adjointe :** elle intervient sur l'ensemble du pilotage du pôle en étroite collaboration avec la responsable et tout particulièrement sur les aspects logistiques et de sécurité. Elle participe à la mise en œuvre du projet de pôle. Elle produit des indicateurs et les rapports d'activité. Elle assure la coordination des LHSS. Elle assure la présentation de l'association et du pôle auprès des partenaires. Elle contribue à la stratégie de développement du pôle.

**La cheffe de service éducatif :** elle assure l'animation, l'encadrement et la coordination des équipes de l'hébergement et du milieu ouvert dans le respect du projet de pôle et des valeurs associatives. Elle élabore et met en œuvre les projets de service, les contrats de séjour et le règlement de fonctionnement. Elle planifie et supervise l'accueil et l'accompagnement des publics. Elle développe le travail en réseau et la dynamique partenariale de proximité.

**Le chef de service éducatif coordinateur des ACT un chez soi d'abord :** il assure l'animation, l'encadrement et la coordination de l'équipe des ACT « Un chez soi d'abord » dans le respect du cahier des charges de la DIHAL, du projet de pôle et des valeurs associatives. Il élabore et met en œuvre le projet de service, il développe le travail en réseau et la dynamique partenariale de proximité.

**La comptable :** elle est en relation avec l'ensemble des cadres du pôle, et sous la responsabilité partagée du Directeur Administratif et Financier et de la responsable de pôle. Elle assure les différentes tâches de comptabilité et de gestion liées à sa fonction. Elle participe avec l'équipe d'encadrement du pôle, à l'analyse, à la stratégie financière et aux perspectives de développement du pôle.

**La secrétaire de pôle :** elle intervient sur l'ensemble des aspects administratifs du pôle et tout particulièrement dans le domaine des ressources humaines. Elle facilite le travail coordonné de l'équipe d'encadrement du pôle. Elle a une vision globale du fonctionnement administratif du pôle et de ses perspectives de développement.

## VII. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

Les réunions constituent un des moyens privilégiés pour permettre aux équipes de travailler de façon concertée, cohérente et organisée. D'une manière générale, elles permettent de communiquer, de s'informer, de réfléchir, d'analyser et de prendre des décisions en équipe. Les réunions concernent les personnes hébergées, les professionnels et le fonctionnement général du pôle ainsi que la vie de l'organisme gestionnaire. Les conditions d'organisation et de déroulement des réunions sont connues des participants et des comptes rendus sont systématiquement faits et portés à la connaissance des professionnels directement concernés. De plus, un outil organisationnel a été créé afin de faciliter la lecture des différentes réunions internes au PPI, et également externes.

Différents types de réunion :

- Réunion hébergement, hebdomadaire
- Réunion milieu ouvert, hebdomadaire
- Réunion coordination LHSS, bimensuelle
- Réunion de pôle, mensuelle
- Réunions cliniques, mensuelle
- L'analyse des pratiques, mensuelle

Le pôle assure la gestion de multiples missions et dispositifs et de fait l'accompagnement de nombreux ménages. Ceci nécessite impérativement l'échange d'analyses, d'observations, d'informations entre services et professionnels. Si une bonne communication orale est indispensable à la transmission d'information et au bon fonctionnement du pôle, la conjugaison de la loi du 2 janvier 2002, l'accès des personnes accompagnées à leur dossier, et l'instauration d'une démarche qualité au sein de l'association, créent pour l'ensemble des professionnels une obligation accrue de recours à l'écrit dans tous les domaines d'activités.

Les écrits professionnels qu'ils soient destinés à une communication externe ou interne concernent inévitablement les personnes accueillies au sein de nos dispositifs, à ce titre ils doivent :


- être rédigés dans la perspective de produire des documents consignables dans le dossier de l'utilisateur « *lisibles, utiles, identifiables et transmissibles* » ;
- être rédigés dans la perspective d'être lus par la personne accompagnée ; pour ce faire, il est nécessaire de garder une forme et un vocabulaire accessibles ;
- faire ressortir clairement ce qui est de l'ordre de l'observation et/ou du constat et ce qui relève de l'hypothèse et/ou de la proposition ;
- dégager des éléments d'aide à la décision.

Le travail d'écriture nécessite de permettre à la personne accompagnée/lectrice de contextualiser le propos, de situer son auteur, de disposer de la plus grande clarté sur le raisonnement et l'argumentation même du rédacteur, ainsi que sur sa posture institutionnelle. Le processus d'écriture communique une parole professionnelle mêlée à une parole personnelle. L'écriture professionnelle nécessite de se préoccuper des effets qu'elle produit sur les collègues, l'institution et la personne accompagnée elle-même. Écrire a des conséquences, laisse des traces, produit des effets propres, ce qui engage la responsabilité professionnelle et institutionnelle.

Un cahier de bord interactif est également un outil précieux car il concerne tous les professionnels du pôle. Il comporte des informations journalières sur le vécu quotidien du site et de ses services. Y sont consignés les événements exceptionnels, des informations utiles au bon déroulement de l'accompagnement des résidents (rendez-vous, démarches réalisées), les rendez-vous sur l'extérieur, les temps de présence des éducateurs et les messages téléphoniques à destination du personnel.

## VIII. LES MOYENS

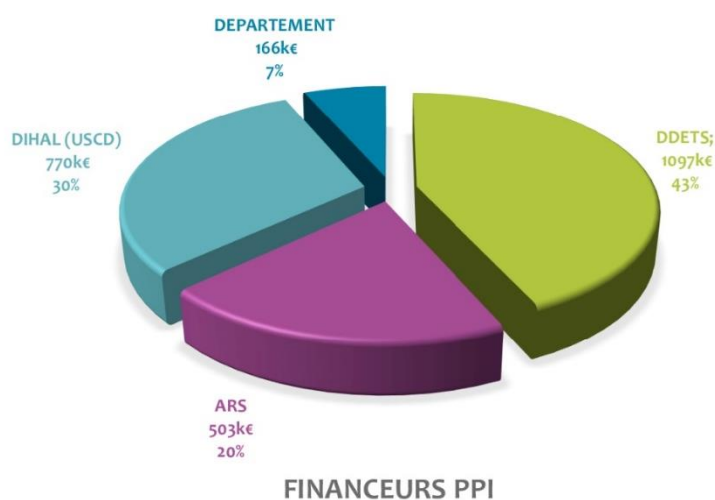
### 1. Ressources humaines

|   |  |  |                                    |   |
|---|--|--|------------------------------------|---|
|  |  |  |                                    |   |
| <b>Directeur Général audacia</b><br>Jean-Marc JOUVE                               |  |  |                                    |   |
| <b>Responsable de pôle</b><br>Claude HUGONNAUD                                    |  |  |                                    |   |
| <b>Responsable adjoint</b><br>1 ETP   |  |  |                                    |   |
| <b>Chef de service</b><br>1 ETP   |  |  | <b>Cadre coordonateur</b><br>1 ETP |   |
| <b>Logement accompagné</b>  | <b>Hébergement social</b>                | <b>LHSS</b>                              | <b>Services généraux</b>           | <b>Un Chez Soi d'Abord</b>                    |
| <b>Accompagnateur social</b><br>6 ETP   | <b>Agent d'accueil</b><br>1 ETP          | <b>Infirmière</b><br>1 ETP               | <b>Comptable</b><br>2 ETP          | <b>Accompagnateur social</b><br>4 ETP         |
|   | <b>Accompagnateur social</b><br>6.82 ETP | <b>Accompagnateur social</b><br>0.80 ETP | <b>Secrétaire</b><br>1 ETP         | <b>Accompagnateur socio-éducatif</b><br>1 ETP |
|   | <b>Psychologue</b><br>0.14 ETP           | <b>Maître de maison</b><br>1 ETP         |                                    | <b>Chargé de gestion locative</b><br>1 ETP    |
|   | <b>Animatrice</b><br>1 ETP               |  |                                    | <b>Infirmiers</b><br>2 ETP                    |
|   | <b>Veilleur de nuit</b><br>1.80 ETP      |  |                                    | <b>Médecin psychiatre</b><br>0.20 ETP         |
|   | <b>Agent technique</b><br>0.70 ETP       |  |                                    | <b>Médiateur santé pair</b><br>1 ETP          |
|   | <b>Agent d'entretien</b><br>0.90 ETP     |  |                                    |   |

Données de l'année 2022

## 2. Ressources financières

Elles se sont diversifiées ces dernières années avec le développement du pôle vers le sanitaire. La mutualisation des moyens financiers dans le pôle a permis d'optimiser les moyens humains et matériels au service des personnes accueillies. Chaque année, l'élaboration du budget permet de développer une stratégie au service du projet de pôle et aussi des projets issus des dispositifs qui apparaissent au fil des besoins évalués par les équipes. L'optimisation du suivi budgétaire va permettre d'affiner la gestion et le développement de projets au fil de l'eau dans un cadre défini.

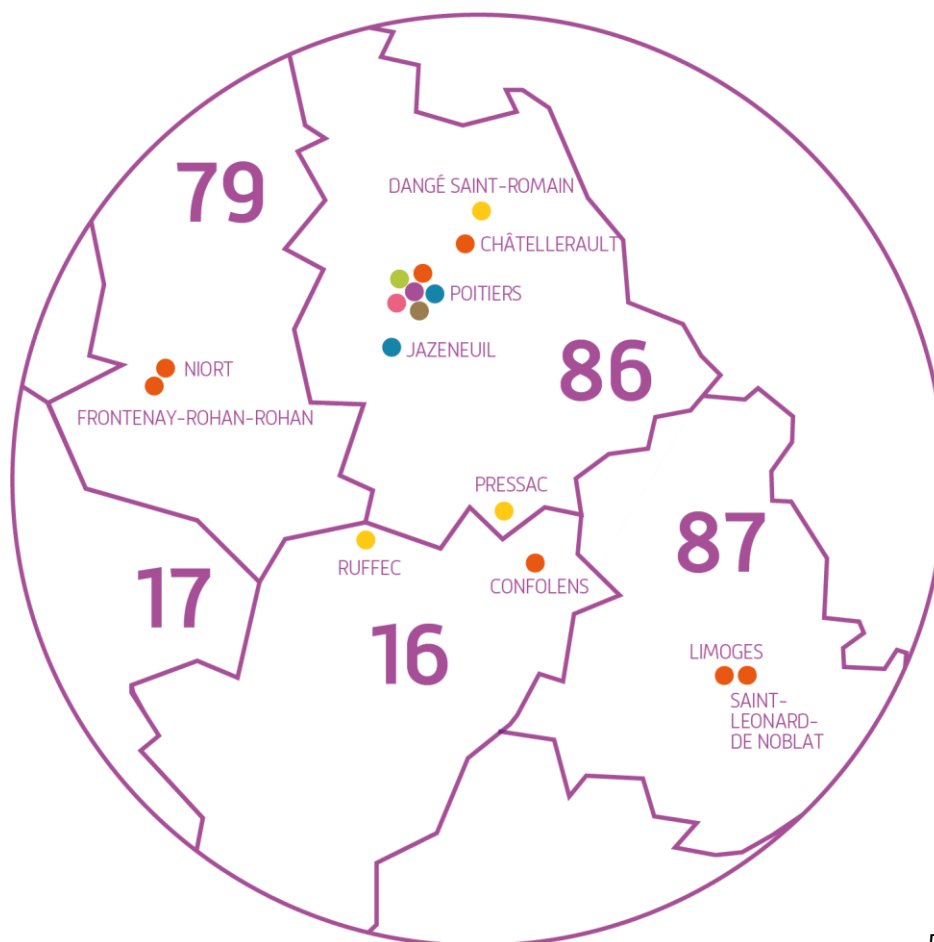


*Données de l'année 2022*



### 3. Les locaux

Le Pôle Personne Isolée exerce son activité à Poitiers, représenté par le visuel vert :



Données de l'année 2022

Les locaux administratifs du Pôle Personne Isolée se trouvent au 1 rue des Caillons à Poitiers, dans le même lieu que les locaux destinés à l'hébergement collectif des personnes accompagnées.

L'hébergement collectif (CHRS et LHSS) est assuré dans un bâtiment construit en 2014, dont l'association est propriétaire. Un travail a été mené avec l'architecte afin que ces locaux assurent les meilleures conditions d'hébergement pour les personnes accueillies : chambres individuelles avec salle de bain, entrée directe dans chaque chambre par les coursives, espaces collectifs agréables. Avoir des locaux adaptés et en bon état est un élément qui concourt à la qualité de vie et au bien vivre ensemble dans un collectif important.

Le PPI dispose également d'un parc immobilier pour le CHRS diffus, l'ALT et le logement accompagné. Ces logements sont loués à des propriétaires privés ou aux bailleurs sociaux puis mis à disposition des personnes accompagnées en hébergement ou en sous-location. Le pôle s'attache à la qualité de l'accueil et a amorcé un travail de renouvellement du parc afin d'assurer un hébergement digne, malgré la problématique liée à la pénurie de petits logements adaptés à la situation des personnes que nous accompagnons.

# IX. COMMUNICATION ET SYSTÈME D'INFORMATION

## 1. Système d'information

Le système d'information permet de véhiculer des informations et de communiquer grâce à un ensemble de ressources matérielles, humaines et logicielles. Un Système d'Information (SI) permet de créer, collecter, stocker, traiter et modifier des informations sous divers formats. L'objectif est de restituer une information à la bonne personne et au bon moment sous le format approprié.

### LES DOSSIERS PARTAGÉS

Audacia a mis en place un serveur permettant le partage des données entre pôles et au sein de chaque pôle. L'objectif est d'assurer une information partagée quel que soit le lieu de travail du professionnel et de permettre la transversalité. Une arborescence commune est mise en place afin de clarifier et faciliter la recherche d'informations. Elle est organisée de la manière suivante :

- Un dossier divisé en sous-dossiers contenant les informations relatives à l'organisation du pôle : plannings, formulaires type, comptes-rendus de réunions, etc.
- Un dossier dédié à chaque dispositif dans lequel on retrouve les procédures d'entrée-sortie et les dossiers individuels des personnes accompagnées. Les informations relatives aux personnes sont notées dans leurs dossiers individuels et sont consultables sur demande, conformément à la loi du 2 janvier 2002.
- Un dossier dédié au partenariat et à l'animation, lui-même divisé en sous-dossiers selon les types de partenariats et projets d'animations.

Les droits d'accès à chaque dossier sont définis en fonction du poste occupé par le professionnel afin de garantir la protection des données des personnes accompagnées et se conformer au règlement général sur la protection des données.

### LES OUTILS DE TRANSMISSION

Plusieurs outils ont été mis en place afin d'assurer la communication entre tous les professionnels :

- Les cahiers de bord sont utilisés par l'équipe hébergement et celle du logement accompagné pour transmettre les données qui ne relèvent pas des dossiers individuels des personnes accompagnées. Chaque équipe dispose de son cahier de bord. Ces outils sont d'autant plus importants pour les professionnels intervenant en internat, les horaires décalés pouvant être source de perte d'information. Ils consistent en un document Word partagé entre les professionnels via l'application Teams et modifiable par tous en temps réel.

- Paaco globule a été mis en place pour les professionnels des LHSS afin d'assurer la confidentialité des données médicales concernant les personnes accompagnées. Il s'agit d'un logiciel gratuit fourni par l'ARS<sup>14</sup>. Il permet de définir les accès aux différents volets du dossier de la personne en fonction du profil du professionnel qui l'utilise (travailleur social, infirmière, médecin, etc.). Il permet également d'assurer la transmission d'informations vers des partenaires extérieurs qui interviennent auprès d'une personne accompagnée (kinésithérapeutes, infirmiers, médecins, etc.).

## LES LOGICIELS

- Le SI SIAO<sup>15</sup> est un outil de gestion pour le SIAO et ses partenaires. C'est une application Web qui se déploie avec un accès sécurisé. Toutes les demandes de logement accompagné et d'hébergement doivent être faites par le prescripteur via le SI SIAO, à l'exception de la sous-location et de l'ASLL. Ces demandes sont ensuite orientées vers les opérateurs et dispositifs adaptés à la situation de la personne. Les opérateurs doivent tenir à jour les places de logement et d'hébergement dont ils disposent. Ils doivent également utiliser le SI SIAO pour accepter ou refuser les demandes qui lui sont orientées. Il existe différents profils d'utilisateurs qui permettent à chacun d'utiliser le logiciel en fonction de ses besoins.
- Les logiciels métiers : Organis'or est le logiciel de planning utilisé dans l'ensemble de l'association. Compt'or, Age d'Or, N'Ormalise sont les logiciels de comptabilité et de suivi budgétaire utilisés par tous les pôles d'Audacia.

## 2. Reporting

Initialement connoté entreprise et performance, le reporting a pris une place plus importante dans notre fonctionnement ces dernières années. Les financeurs ont développé leurs attentes y compris dans le secteur social et associatif. Au Pôle Personne Isolée, un travail a été mené sur la création et l'amélioration d'outils de reporting avec plusieurs objectifs :

- Fiabiliser les données d'activité en automatisant le traitement des données pour éviter les erreurs d'un calcul à la main et avoir les mêmes modalités de calcul d'une année sur l'autre.
- Au sein du pôle : analyser notre activité et les éventuels liens entre les dispositifs.
- Au sein de l'association : faire ressortir les similitudes et différences d'un même dispositif au sein des différents pôles pour renforcer la transversalité et marquer nos spécificités.

Au-delà de la compilation des données, il faut être en mesure de les analyser et d'en tirer des informations qui servent de base au pilotage du pôle. Plus qu'une contrainte qui s'impose à nous, cet outil peut être envisagé comme un atout dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service. Le Pôle Personne Isolée s'est saisi de cette opportunité à 2 niveaux :

- Nous avons travaillé sur l'harmonisation des pratiques et la mise en place de procédures, ce qui contribue à la qualité de la prestation.

---

<sup>14</sup> Agence Régionale de Santé

<sup>15</sup> Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

- Nous avons travaillé sur l'analyse des évolutions concernant les personnes accompagnées afin d'y répondre ou même d'être en mesure de les anticiper. Les données collectées et analysées permettent de faire ressortir des besoins et peuvent ainsi servir de base solide à la création de nouveaux projets.

Notre activité fait l'objet d'un contrôle des services de tutelle. Fournir un rapport annuel d'activité aux financeurs pour chaque dispositif est une obligation légale. Nous envoyons des bilans quantitatifs aux différents financeurs (DDETS, ARS, conseil départemental) selon des modalités et périodicités différentes en fonction des dispositifs. Les bilans quantitatifs annuels sont accompagnés d'un bilan narratif permettant d'analyser les données et d'apporter un éclairage qualitatif sur notre activité.

Chaque année, un rapport d'activité regroupant les données quantitatives et qualitatives de chaque dispositif est rédigé. Il permet d'avoir une vision globale de l'ensemble des prestations délivrées par le pôle, de leur articulation et des perspectives qui vont être mises en avant l'année suivante.

## X. PARTENARIAT

La démarche de partenariat s'est généralisée dans le champ social, notamment à partir des lois de décentralisation. Le partenariat entre institutions est considéré aujourd'hui comme un principe d'action indispensable à la mise en œuvre des politiques publiques.

Le travail en réseau est un espace d'accroissement et d'optimisation des pratiques de solidarité. Il favorise la création du lien social entre structures comparables ou animées des mêmes questionnements. La mise en réseau des associations autorise l'échange d'informations et de pratiques, la création de services partagés, la clarification des limites des uns, des autres, la formulation d'une réponse commune aux attentes de la collectivité.

La prise en compte des besoins de l'utilisateur dans sa globalité implique d'instaurer, de maintenir et de développer toutes les contributions nécessaires (financement, personnel...) à la réalisation de son projet. Le partenariat et les réseaux revêtent plusieurs formes, ils peuvent être ponctuels ou à vocation permanente, formels ou informels.

Pour répondre à la double contrainte de l'environnement, le travail en réseau et le partenariat se conjuguent dans la complémentarité. Le premier développe une logique d'acteur par une recherche de l'innovation « sur mesure », le second s'inscrit dans une logique institutionnelle qui élabore des méthodologies d'intervention visant la transversalité des situations. Par sa spécificité liée à la formalisation, le partenariat offre à l'utilisateur une amélioration de la qualité de la prestation issue du travail en réseau.

Le pôle s'est attaché ces dernières années à formaliser des conventions avec les partenaires qu'ils soient institutionnels ou de proximité et entend bien poursuivre ce travail de conventionnement formalisé et à favoriser le déploiement de réseaux de proximité.

Le partenariat au PPI s'est développé, s'est formalisé, s'est institutionnalisé dans une logique impulsée par les politiques publiques.

En 2020, Audacia a constitué avec le Centre Hospitalier Henri Laborit un GCSMS pour porter le projet des ACT « Un chez soi d'abord ». Fort de cette première, et de la volonté institutionnelle, il est légitime aujourd'hui d'envisager d'autres coopérations avec d'autres partenaires du social et du médico-social.

## **XI. ÉVALUATION DU PROJET**

Au-delà du reporting annuel, le pôle produit un bilan quantitatif et qualitatif regroupant l'ensemble de ses activités ainsi que ses perspectives à venir pour l'année suivante.

Dans le cadre de la loi 2002.2 et de la réforme de l'évaluation externe de 2022, le pôle organisera pour chacun de ces dispositifs une évaluation externe en fonction du calendrier propre de chaque dispositif.