



CHRS Béthel

Projet d'établissement

Version 2.0

Période de validité : décembre 2013 – décembre 2018

Pour ceux qui veulent s'en sortir !

Validation, le 09 décembre 2013

Le président de Béthel Hébergement, Daniel Facq

Le directeur de Béthel Hébergement, Philippe Théry

Approbation, le 09/12/2013

Les usagers du comité de révision : Jonathan Potet, Luc Devreese, Guillaume Zukowski

Conformément à l'article L 311-8 CASF, ce document a été établi après consultation du conseil de la vie sociale et présenté par le directeur de l'établissement au conseil d'administration de l'association.

SOMMAIRE

1	Introduction	5
2	Présentation de l'établissement	6
3	Bref historique de l'établissement	7
4	Missions et objectifs généraux	8
5	La population accueillie	10
5.1	Les besoins identifiés du public accueilli :	10
5.1.1	Besoins sociaux	10
5.1.2	Besoins sanitaires	11
5.1.3	Besoins Psychiques	11
6	Principes de fonctionnement	12
7	Les prestations de service	13
7.1	Garantir à des hommes seuls, majeurs et sans logement, une prise en charge en hébergement.	13
7.1.1	Accueil de la personne	13
7.1.2	Assurer le gîte et le couvert pendant le séjour	13
7.1.2.1	Les chambres	13
7.1.2.2	La restauration	15
7.1.2.3	Accessibilité du rez-de-chaussée pour les personnes à mobilité réduite. ...	15
7.1.2.4	Les sanitaires et toilettes	15
7.1.2.5	Les espaces de vie collective	15
7.1.2.6	Les moyens de communication	16
7.1.2.6.1	Accès Internet	16
7.1.2.6.2	Téléphone	16
7.1.2.6.3	Fax	16
7.1.2.6.4	Information par affichage papier	16
7.1.2.6.5	Boîte à suggestion	17
7.1.2.6.6	Vidéo affichage	17
7.1.2.7	Les services	17
7.1.2.7.1	Les lessives	17
7.1.2.7.2	Repassage	17
7.1.2.7.3	Distributeur de boissons non alcoolisées et de confiseries	17
7.1.2.7.4	La domiciliation et la réception du courrier.	17
7.1.2.7.5	Consignation des bagages	18
7.1.2.7.6	Appartement parental	18
7.1.3	Veiller à la sécurité des personnes et des biens notion de bienveillance	19
7.1.3.1	Sécurité des personnes	19
7.1.3.2	Sécurité des biens	19
7.1.3.3	Bienveillance	19
7.2	Garantir un accompagnement individuel et personnalisé	21
7.2.1	Faciliter la relation d'aide	21
7.2.1.1	Les acteurs de la relation d'aide	21
7.2.1.1.1	L'utilisateur	21
7.2.1.1.2	Le référent et l'équipe éducative	21
7.2.1.1.3	Le chef de service	21
7.2.1.1.4	Le directeur	21
7.2.1.1.5	Les autres membres du personnel	21
7.2.1.1.6	Les partenaires extérieurs	21
7.2.1.2	Rapports référent – usager	22
7.2.1.2.1	Attribution du référent	22
7.2.1.2.2	Première prise de contact entre référent et usager	22

7.2.2	Le projet individuel de séjour.....	23
7.2.2.1	Présenter le projet individuel	23
7.2.2.2	Définir le projet individuel de séjour	23
7.2.3	Assurer un suivi régulier de l'avancement du projet de séjour, des objectifs fixés	24
7.2.3.1	Les entretiens courants.....	24
7.2.3.2	Le suivi d'insertion	24
7.2.3.3	Supports écrits et outils de travail pour le suivi individuel.....	24
7.2.4	Les « sanctions »	25
7.2.4.1	Les types de sanctions.....	25
7.2.4.2	De l'application des sanctions	25
7.2.5	Les animations et activités	26
7.2.5.1	Objectifs visés :.....	26
7.2.5.2	Types d'activités	26
7.3	Garantir la libre expression des usagers	27
7.3.1	Informers les usagers sur leurs droits et devoirs.....	27
7.3.2	Faciliter le fonctionnement du conseil de vie sociale	28
7.3.2.1	Les missions du CVS :.....	28
7.3.2.2	Organisation des élections	28
7.3.2.3	Organisation des réunions.....	28
7.3.3	Associer les usagers à l'organisation interne	28
8	Organisation et fonctionnement de l'établissement.....	29
8.1	Les moyens humains	29
8.1.1	L'organisation générale.....	29
8.1.2	Le service éducatif	30
8.1.3	Le service maintenance et entretien	30
8.1.4	Le service administratif.....	30
8.1.5	Le service restauration	30
8.2	Les moyens matériels	31
8.2.1	Les locaux	31
8.2.1.1	Les équipements collectifs comportent :.....	31
8.2.1.2	Chambre pour personne à mobilité réduite.....	31
8.2.1.3	Appartement parental.....	32
8.2.2	Les véhicules	32
8.2.3	Les moyens informatiques	32
8.2.4	Les moyens de communication.....	32
9	Nos objectifs de progrès	33
9.1	L'hygiène des usagers et la tenue des chambres.....	33
9.2	Le respect des équipements collectifs	33
10	Les perspectives d'évolution de l'établissement	34
10.1	Cloisonnement d'intimité dans les chambres.....	34
11	Evaluation	35
11.1	Historique de la démarche.....	35
11.2	Organisation pratique	35
11.3	Amélioration Continue de la Qualité	36
11.4	Rapport d'évaluation interne.....	36
11.5	Evaluation externe.....	36
12	Annexes	37

1 Introduction

Le premier projet d'établissement de Béthel Hébergement Tourcoing datait de 1999. La loi 2002-2 ainsi que l'évolution du travail auprès des usagers nous a conduits à refondre ce projet en 2007 et à le réviser en 2013.

Ce projet ne concerne que l'activité du CHRS Béthel. Les autres activités du site apparaîtront dans les relations partenariales.

Lors de son écriture, nous nous sommes efforcés de nous projeter vers des objectifs de qualité, avec le réalisme de nos moyens, sans nous limiter aux contraintes techniques ou budgétaires voire aux expériences passées. Nous n'avons pas limité notre ambition tout en étant le plus concret possible.

Ces réflexions ont mobilisé la majeure partie du personnel et plus particulièrement l'équipe socio-éducative, sans oublier nos stagiaires et parfois des usagers. Les travaux ont été menés en commun puis des sous-groupes ont travaillé sur chacun des objectifs généraux. Les résultats ont été validés en réunion collective. Au cours de la rédaction ces objectifs ont été soumis au conseil de vie social qui a pu apporter ses propres remarques.

Lors de la révision de 2013 nous avons travaillé en comité restreint ; le groupe de travail comportait le président de l'association, une éducatrice, le chef de service, le directeur, l'assistante de direction ainsi que deux à trois usagers dont deux faisant partie du CVS élu en avril 2013. Nous avons procédé à une relecture exhaustive du projet et l'avons amendé, corrigé et complété. Le planning de travail de ce groupe de révision figure en annexe.

Nous continuerons de faire vivre ce projet et de l'amender au fur et à mesure du temps qui passe, en fonction des contraintes nouvelles qui se présenteront, des besoins émergeant des usagers et des projets que nous voudrions mettre en œuvre pour améliorer la qualité de nos services.

Il nous servira de point de référence pour notre travail au quotidien et nos réunions d'équipe. Il servira également d'outil de communication pour valoriser notre action auprès des usagers, de nos partenaires et du grand public, puisque consultable sur notre site Internet www.aers.net.

2 Présentation de l'établissement

Notre association Béthel Hébergement est régie par la loi du 1er juillet 1901 et le décret du 16 août 1901. Elle a été déclarée à la préfecture du Nord en date du 11 octobre 1971 sous le numéro 11.118. Notre premier agrément CHRS pour 42 places date de 1972. En date du 1^{er} juillet 2008 nous sommes agréés pour 77 places.

Notre financeur est l'Etat par l'intermédiaire de la DDCS qui nous verse une dotation globale révisée chaque année.

Notre centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), Béthel, est discrètement implanté sur le plus beau boulevard de la ville de Tourcoing (59).



L'entrée est au numéro 50 du boulevard Gambetta mais nous occupons les 48, 50 et 50 bis. Le siège de l'association est quant à lui au 58 du même boulevard.

Nous sommes près des stations de métro « Carliers » et de tramway « Pont hydraulique » et à 10 minutes à pied du centre ville et des principaux organismes institutionnels : CPAM, Pôle Emploi, Mission locale, ... (voir en annexe le livret d'accueil)

Nous sommes locataires de PARTENORD HABITAT, organisme d'HLM qui a procédé à la réhabilitation complète de nos locaux de 2005 à 2008.

En annexe figurent le projet associatif et le livret d'accueil. En outre notre site Internet www.aers.net présente toutes les informations concernant notre association et ses établissements.

3 Bref historique de l'établissement

Quelques dates essentielles de l'établissement

1971 création de l'association

1972 agrément par la DDASS pour 42 places

1979 agrément par la DDASS pour 52 places

1988 création d'un service formation : Béthel Formation

1989 création du service d'accompagnement des allocataires du RMI

1990 création du service logement

1991 agrément pour 62 places par adjonction des 10 places de Bethlehem

2001 le service Béthel Formation devient indépendant sous le nom de Béthel Formation Plus

2004 intégration des 10 places de Bethléhem au sein de Béthel

2005 (avril) début des travaux de réhabilitation du bâtiment 48

2006 (mai) livraison du 48 et début des travaux du 50

2007 (mars) livraison du 50 et début des travaux du 50 bis

2007 (mai) création d'un poste de référent de parcours (PLIE de Tourcoing)

2007 (juillet) agrément pour 68 places par transformation des six places d'urgence en places CHRS lors du PARSA 1 (plan d'action renforcé pour les sans abris)

2008 livraison du 50 bis

2008 (juillet) agrément pour 77 places par l'ouverture des neuf nouvelles places livrées avec l'achèvement des travaux. Ces places initialement prévues pour de l'accueil d'urgence ont été transformées en places d'insertion lors du PARSA 2. Soixante-sept places sont en collectif et dix places en diffus réparties dans des appartements proches du collectif.

2009 (novembre) ouverture de la pension de famille « Résidence Pierre et Denise Lannoy » à Tourcoing comportant 19 logements pour hommes et femmes.

2010 (mai) reprises des activités de l'association Bethléhem : accueil de jour et SOS Jeunes

4 Missions et objectifs généraux

La mission de l'établissement s'inscrit en premier lieu dans le cadre des lois et décrets suivants :




- Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
- Décret n° 2001-576 du 3 juillet 2001 relatif aux conditions de fonctionnement et de financement des CHRS
- Code de l'action sociale et des familles (L. 345-1 à L.345-4)
- Arrêté du 13 mars 2002 relatif aux frais d'hébergement dans les CHRS
- Arrêté du 8 septembre 2003, J.O. du 9 octobre 2003 portant sur la charte des droits et libertés des usagers et les outils afférents.
- Circulaires n° 91/19 du 14 mai 1991 et n°95/42 du 22 février 1995 (ministère des Affaires Sociales)
- Circulaire du 8 avril 2010 relative au service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO)

Ce projet d'établissement s'appuie également sur les statuts de l'association et leur objet, ainsi que sur le projet associatif joint en annexe. Il s'inscrit dans les objectifs et les priorités qui y sont affichées :

Notre objectif :

Permettre à des hommes et des femmes démunis, ou en situation difficile, de retrouver leur autonomie :

Apporter aide et soutien nécessaires pour

-  Offrir aux personnes accueillies les moyens de s'assumer et de s'épanouir.
-  Contribuer à l'amélioration de leurs conditions de vie pour plus d'équité
-  Permettre à chacun de vivre sa citoyenneté.

Nos services et nos actions : Accueil, écoute et orientation

La restauration de la dignité des personnes accueillies, passe par les priorités suivantes :

a. le bien être physique et psychique

- Accès aux droits administratifs
- Revalorisation de la personne
- Hygiène
- Soins

b. L'autonomie financière

- Régularisation de la situation financière
- Recouvrement des droits
- Accès à la formation
- Aide à la recherche d'emploi

c. Le Logement

- Orientation personnalisée
- Aide à l'accès au logement

5 La population accueillie

Notre CHRS Béthel accueille :

Des hommes seuls, majeurs, demandeurs d'un hébergement et d'un accompagnement social.

5.1 Les besoins identifiés du public accueilli :

5.1.1 Besoins sociaux

Ces besoins concernent les points suivants :

- Mise à jour administrative : (Carte d'identité, Sécu, CMU, Pôle Emploi, titre de séjour, RSA, CAF, transfert de dossiers divers, transport)
- Possibilité de se déplacer : Permis de conduire,
- Problèmes financiers (dettes, surendettement, pension alimentaire, comptes bancaires, gestion du budget)
- Problèmes juridiques (suivi judiciaire)
- Logement (accès et tenue du logement)
- Analphabétisme, Emploi, Formation
- Sécurité (besoins primaires, confiance, respect, intimité, ...)
 - ° Besoin d'un lieu sécurisé et sécurisant
- Projet de vie
- Cadre de vie
- Besoin vestimentaire
- Vie citoyenne
 - ° Devenir acteur de sa vie
 - ° Liens sociaux (resocialisation)
 - ° Liens familiaux avec les parents, le conjoint, les enfants
 - ° Parentalité : exercice du droit de visite,
 - ° Environnement, vie en collectivité, encadrement, repères
- Loisirs, sports, culture, vacances
- Vie affective
- Vie sexuelle

5.1.2 Besoins sanitaires

Ces besoins concernent les points suivants :

- Hygiène de vie*
- Hygiène corporelle*
- Hygiène alimentaire*
- Rythme de vie*
- Santé physique*
- Soins médicaux ou traitements à suivre*
- Conduites addictives en général*

5.1.3 Besoins Psychiques

Ces besoins concernent les points suivants :

- Rythme de vie*
- Estime de soi*
- Besoin d'être écouté, valorisé, d'exister en tant qu'individu*
- Santé mentale*
- Carence affective*
- Dépendance affective*
- Troubles du comportement, difficultés de communiquer, agressivité, ...*
- Spiritualité*

6 Principes de fonctionnement

Les principes auxquels nous nous référons sont ceux de notre projet associatif :

Le respect de la personne, la dignité de l'homme nous invitent à apporter un soin et une attention particulière à chaque composante de l'être : corps, âme et esprit.

Nous refusons l'idée qu'un de nos concitoyens soit par avance laissé pour compte ou constamment assisté.

Sur le plan pratique, les admissions dans le CHRS se font en lien avec le SIAO qui nous adresse les usagers ayant fait l'objet d'un diagnostic insertion.

Lorsqu'une place est disponible, nous en informons le SIAO par l'intermédiaire d'une fiche de liaison. Nous recevons alors des candidatures sous forme de fiches d'évaluation (ou diagnostic)

Une place est réservée pour les personnes retenues. Celles-ci sont contactées pour une présentation de la structure et de son règlement. Chacun est libre d'accepter ou de refuser l'orientation. Nous sommes, de notre part, tenus de motiver un éventuel refus.

Après l'admission, le contrat de séjour et le règlement interne permettent de gérer toutes les situations.

Le contrat de séjour est basé sur le respect de soi-même et sur le respect des autres. Ce principe s'applique à l'ensemble des relations entre individus, qu'ils soient usagers ou membres du personnel. Ainsi le vouvoiement des usagers s'impose a priori sauf accord de tutoiement par l'utilisateur.

Dès l'instant où l'utilisateur est admis, les services que propose l'établissement doivent répondre avant tout aux besoins de l'utilisateur. Les référents ont par conséquent un travail d'écoute important puis un rôle de conseil, d'orientation et d'accompagnement.

7 Les prestations de service

L'accueil et les services proposés par l'établissement s'articulent selon trois grands objectifs

- *Garantir à des hommes seuls, majeurs et sans logement, une prise en charge en hébergement.*
- *Garantir aux usagers un accompagnement individuel personnalisé*
- *Garantir la libre expression des usagers*

7.1 Garantir à des hommes seuls, majeurs et sans logement, une prise en charge en hébergement.

7.1.1 Accueil de la personne

Après avoir été contactée, un rendez-vous est proposé à la personne orientée par le SIAO de préférence à 10h30 ou 15h00 pour optimiser la qualité de son accueil..

La personne doit se sentir attendue

Liste des opérations à effectuer lors de l'accueil

- *Mot d'accueil*
- *Se présenter, soi-même, le référent et l'équipe en s'appuyant sur le livret d'accueil*
- *Faire visiter les installations*
- *Remettre le livret d'accueil qui contient le règlement intérieur*
- *Répondre aux questions diverses*
- *Faire signer un accusé de réception des documents remis : livret d'accueil , charte des droits et libertés, règlement intérieur*
- *Remplir le « Cahier de police »*
- *Demander le régime alimentaire*
- *Remettre les clés de la chambre*
- *Remettre les draps*
- *Proposer des produits d'hygiène*
- *Proposer éventuellement des vêtements de rechange*
- *Conduire dans la chambre*

7.1.2 Assurer le gîte et le couvert pendant le séjour

7.1.2.1 Les chambres

L'hébergement est assuré soit dans des chambres collectives, pour deux ou trois personnes, ou individuelles, soit dans des logements extérieurs pour deux

personnes. Chacun dispose d'un lit, d'un chevet, d'une chaise et d'une armoire personnelle fermant à l'aide d'un cadenas non fourni.

Afin d'améliorer l'intimité de chaque usager les places des chambres collectives sont délimitées par des rideaux ou des cloisons amovibles.

Dans chaque chambre les usagers disposent d'une ou deux tables, d'un miroir en pied, d'une prise de télévision et d'une prise de radio FM.

Chaque usager dispose de la clé de sa chambre. Il doit la déposer à l'accueil chaque fois qu'il quitte l'établissement.



7.1.2.2 La restauration

Les usagers bénéficient de trois repas par jour : petit déjeuner, déjeuner, dîner.

La restauration est assurée sous forme de liaison froide en partenariat avec un prestataire extérieur. Un self service permet d'assurer la distribution des repas. Les boissons servies sont sans alcool.

Les usagers sont censés manger à tous les repas. Ils doivent impérativement prévenir de leur absence la veille avant 10h00, en semaine, et avant le vendredi 10h00 pour le week-end et le lundi.

Pour des raisons professionnelles, les usagers peuvent manger en dehors des heures collectives ou demander des repas froids à emporter.

Des régimes particuliers peuvent être demandés : sans porc, sans viande, hypocalorique, etc ...

7.1.2.3 Accessibilité du rez-de-chaussée pour les personnes à mobilité réduite.

L'ensemble du rez-de-chaussée est accessible aux personnes à mobilité réduite par le moyen d'une rampe située à l'arrière du bâtiment. Une chambre est spécialement aménagée pour une personne à mobilité réduite et autonome. Elle comporte des sanitaires privatifs spécifiques avec douche, lavabo et toilettes.

Des toilettes aménagées sont également disponibles dans le couloir

7.1.2.4 Les sanitaires et toilettes

Les sanitaires comportent des lavabos (1 pour 4), des cabines de douche (1 pour 5).

Les toilettes (1 pour 6) sont équipées de lave mains.

7.1.2.5 Les espaces de vie collective

Les espaces de vie collective sont accessibles de 9h00 à 22H30. Ils comportent :

- une salle de télévision climatisée de 20 places. Les programmes visionnés doivent respecter la moralité publique et la sensibilité des usagers.

- une bibliothèque climatisée conçue comme un lieu calme destiné à la lecture ou à l'écriture. Elle est équipée de fauteuils, de tables et de chaises ainsi que de l'accès à Internet.

- une salle de jeux équipée d'un billard, d'un baby-foot, de tables et de chaises. Une fontaine à eau, des distributeurs de boissons, réfrigérées ou chaudes, et de friandises y sont installés.

- une salle de restaurant de 36 places disposant de micro-ondes et d'une fontaine à eau.

- un jardin fleuri et arboré disposant d'un kiosque pour les fumeurs, de bancs, d'un barbecue, d'un terrain de boules, d'une table de ping-pong, d'un panier de basket.

Pour respecter le voisinage le jardin n'est plus accessible au-delà de 22h30.

7.1.2.6 Les moyens de communication

7.1.2.6.1 Accès Internet

Le but de l'accessibilité à Internet est de permettre aux usagers :

- de se familiariser avec l'outil lui-même,*
- d'effectuer les démarches administratives et personnelles comme le pointage à Pôle Emploi, la recherche d'emploi, la consultation de comptes, ...*
- de communiquer avec l'extérieur à l'aide de la messagerie,*
- de s'informer*

L'accès à Internet est géré à l'aide d'un planning scindé en tranches horaires d'une demi-heure chacune. Les usagers peuvent réserver deux sessions disjointes par jour au maximum.

Un affichage près de l'écran rappelle aux usagers que les sites visités doivent respecter la moralité publique et la sensibilité des usagers. Un écran de contrôle situé à l'accueil permet de surveiller le bon respect de ces règles.

7.1.2.6.2 Téléphone

Les communications sortantes des usagers se font uniquement à partir du point phone.

Les communications entrantes à destination des usagers sont transférées sur le point phone.

Le téléphone portable de l'accueil est réservé à l'usage du personnel pour des communications professionnelles.

7.1.2.6.3 Fax

Le fax peut être utilisé pour l'envoi ou la réception de documents concernant des usagers lorsque l'urgence le nécessite.

7.1.2.6.4 Information par affichage papier

Des panneaux d'affichage sont positionnés aux endroits de passage des usagers.

Ils sont destinés à informer les usagers concernant les services, les offres diverses pouvant les intéresser : emploi, formation, santé, animations, activités culturelles, ...

Le chef de service gère la mise à jour des informations.

Un panneau est réservé à l'affichage libre sous contrôle de la direction de l'établissement.

Un panneau d'affichage est réservé au Conseil de Vie Sociale

7.1.2.6.5 Boîte à suggestion

Une boîte à suggestion permet aux usagers de donner leur avis par écrit. La boîte est gérée par le conseil de vie sociale.

7.1.2.6.6 Vidéo affichage

Une borne vidéo permet de diffuser des informations pratiques récentes et d'apporter une animation en continu.

7.1.2.7 Les services

7.1.2.7.1 Les lessives

Les usagers ont la possibilité de faire nettoyer leur linge au sein de l'établissement moyennant finance. Les modalités et le tarif sont précisés dans le livret d'accueil et au dos du contrat de séjour.

7.1.2.7.2 Repassage

Une table à repasser et un fer à repasser sont à disposition des usagers. Le fer doit être demandé à l'accueil.

7.1.2.7.3 Distributeur de boissons non alcoolisées et de confiseries

Des distributeurs de café, de boissons non alcoolisées et de confiserie sont mis à disposition des usagers et du personnel. Ces appareils et les tarifs pratiqués sont gérés par une entreprise extérieure.

7.1.2.7.4 La domiciliation et la réception du courrier.

Les usagers peuvent domicilier leur courrier à Béthel durant le temps de leur séjour. Il leur appartient de faire le changement d'adresse dans les quinze jours qui suivent leur départ. Le courrier est distribué dans le casier de chaque usager.

Les courriers recommandés doivent être retirés par les intéressés eux-mêmes.

7.1.2.7.5 Consignation des bagages

Les usagers qui disposent de bagages volumineux ou en grand nombre peuvent les déposer à leur arrivée et à leur départ dans les placards et la bagagerie réservés à cet effet. Lors d'un départ les bagages ne sont conservés que pendant un mois maximum. Passé ce délai ils sont détruits. Seuls les documents administratifs seront conservés temporairement.

Les pièces d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire) seront envoyées aux services concernés de la préfecture du Nord :

<p><i>Préfecture du Nord</i></p> <p><i>Service des cartes d'identité ou Service des permis de conduire</i></p> <p><i>12/14 rue Jean Sans Peur – 59039 LILLE CEDEX</i></p>

7.1.2.7.6 Appartement parental

Pour de courtes périodes, un appartement est mis à disposition des usagers qui peuvent exercer un droit parental. Son utilisation est régie par un règlement spécifique établi en concertation avec les usagers et le conseil de vie sociale. Il est réservé en priorité aux usagers de Béthel. Les partenaires ayant signé une convention d'utilisation peuvent aussi en faire bénéficier leurs usagers.

7.1.3 Veiller à la sécurité des personnes et des biens notion de bienveillance

Pour retrouver leur autonomie les usagers ont besoin de vivre dans un environnement sécurisé.

7.1.3.1 Sécurité des personnes

L'établissement est entièrement réhabilité et dispose des systèmes de détection incendie conformes à la réglementation.

Un système de surveillance par caméras intérieures et extérieures permet de surveiller les lieux de vie et de contrôler les entrées dans l'établissement ainsi que les fenêtres donnant sur la rue.

Pour éviter les comportements déviants la consommation et l'introduction de produits nocifs pour la santé (alcools et drogues) sont prohibées dans l'enceinte de l'établissement.

La non violence physique et verbale est un principe de base clairement affiché dans le contrat de séjour. Cela implique l'interdiction de détenir des armes et des objets dangereux.

Dans les limites définies par la loi et pour des raisons de sécurité personnelle, un usager peut demander la confidentialité sur sa présence dans l'établissement.

En cas de difficulté majeure le recours aux forces de l'ordre est possible afin d'assurer la sécurité des usagers et du personnel.

7.1.3.2 Sécurité des biens

Chaque usager dispose de la clé de sa chambre. Cette clé doit être déposée à l'accueil à chaque sortie de l'établissement.

Il peut ranger ses affaires dans une armoire personnelle pouvant être fermée à l'aide d'un cadenas ou d'une clé.

Un contrôle des armoires peut être effectué par la direction ou son représentant, en présence de l'usager.

Si un usager quitte l'établissement sans vider son armoire celle-ci sera ouverte et vidée de son contenu pour l'occupant suivant. (cf § 7.1.2.7.5 pour la consignation des bagages)

7.1.3.3 Bienveillance

Rappels sur la notion de maltraitance :

Définition donné par le conseil de l'Europe,

« La violence se caractérise par tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité personnelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière. »

Une classification a également été proposée par ce même Conseil de L'Europe.

- *Violences physiques : coups, brûlures, etc.*
- *Violences psychiques ou morales : langage irrespectueux, etc.*
- *Violences matérielles et financières : escroqueries diverses, locaux inadaptés*
- *Violences médicales ou médicamenteuses : manque de soin de base, non prise en compte de la douleur*

Mais il y a aussi des formes de négligences :

- *Négligences actives : abandons*
- *Négligences passives : ignorance ou inattention de l'entourage*
- *Privation ou violation des droits*
- *Limitation de la liberté de la personne*

La bientraitance consiste à considérer les autres comme soi-même et à leur donner le bien être qu'on aimerait recevoir.

Elle commence par le respect de la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Au quotidien cela se traduit par les comportements et attitudes suivantes vis-à-vis des usagers :

- *Vouvoyer l'utilisateur sauf accord de tutoiement de sa part*
- *Etre poli, dire « merci » et « s'il vous plaît »*
- *Etre à l'écoute des demandes et des besoins*
- *Garder la discrétion sur les informations concernant l'utilisateur sauf dans les cas prévus par la loi.*
- *Garder propres et accessibles les locaux destinés aux usagers*
- *Servir une alimentation saine et équilibrée*
- *Faciliter l'accès à l'hygiène et aux soins en proposant des nécessaires de toilette et en orientant vers les professionnels de santé.*
- *Faciliter la libre expression des usagers (voir l'objectif 3, au § 7.3)*

7.2 Garantir un accompagnement individuel et personnalisé

Cet accompagnement intervient à partir du moment où la personne est admise en hébergement.

7.2.1 Faciliter la relation d'aide

La relation d'aide s'établit entre plusieurs acteurs : l'utilisateur, l'équipe éducative, les intervenants extérieurs et les autres membres du personnel.

7.2.1.1 Les acteurs de la relation d'aide

7.2.1.1.1 L'utilisateur

La personne accueillie est actrice de son projet.

La relation d'aide favorise et développe son implication.

7.2.1.1.2 Le référent et l'équipe éducative

Le référent travaille à la réussite des projets individuels des usagers, en collaboration avec l'ensemble de l'équipe socio-éducative et en partenariat avec les organismes extérieurs.

Le référent :

- Ecoute, oriente, conseille, accompagne l'utilisateur.
- Favorise la vie sociale de l'utilisateur en interne et en externe
- Propose des activités, des animations en favorisant un bon climat dans la structure pour l'épanouissement personnel et collectif.
- Encourage et valorise l'action de l'utilisateur et le responsabilise.

7.2.1.1.3 Le chef de service

Il est impliqué dans toutes les actions des référents. Il organise et coordonne l'ensemble des activités. Il est le garant avec le directeur de l'application du projet d'établissement.

7.2.1.1.4 Le directeur

Il veille au respect des valeurs associatives. Il est le garant du bon fonctionnement de l'établissement, de sa gestion et de l'application du projet d'établissement.

7.2.1.1.5 Les autres membres du personnel

Chaque membre du personnel doit se sentir concerné par le travail d'inclusion effectué par l'équipe éducative et participer à son niveau au maintien d'un climat favorable à l'aboutissement des projets des usagers.

7.2.1.1.6 Les partenaires extérieurs

Les partenaires extérieurs, existants et à venir, sont autant de maillons qui participent à la réussite des projets individuels des usagers. En fonction des besoins exprimés, ces derniers sont orientés par les référents vers les partenaires ad hoc :

Service social de Béthel (RSA, logement), PLIE de Tourcoing, GRAAL, Mission locale, CMP, ANPAA, les autres CHRS, SIAO, association d'aide à domicile, infirmières, (liste non exhaustive).

7.2.1.2 Rapports référent – usager

7.2.1.2.1 Attribution du référent

Dès qu'une personne entre en hébergement à Béthel, le chef de service lui attribue un référent selon deux critères. Le premier est le critère quantitatif, le second est l'optimisation de la relation.

Chaque référent a un binôme en cas d'absence prolongée.

En cas de besoin avéré le référent peut changer en cours de séjour. Ce changement doit tenir compte de l'avis de l'utilisateur, de ses besoins réels, et de l'avis des référents.

7.2.1.2.2 Première prise de contact entre référent et usager

Lors de ce premier contact, le référent

- se présente ainsi que la structure
- échange sur les attentes, les rôles respectifs.
- cherche à établir les bases d'une relation de confiance.
- complète la fiche personnelle informatisée de l'utilisateur
- fait signer le dossier de prise en charge DDCS cerfa n° 61-2120
- Informe des droits et devoirs de l'utilisateur, à Béthel et en dehors, tels que définis dans les textes : charte des droits et règles de vie.
- présente et fait signer le contrat de séjour
- fixe avec lui les premières démarches administratives impératives
- prévoit éventuellement un second rendez-vous pour une évaluation de début de séjour.
- présente le projet individuel de séjour et prévoit la date du rendez-vous pour son écriture.
- remet les documents, outils du parcours d'insertion : projet individuel de séjour, contrat de séjour, contrat moral d'engagement financier.
- propose de signer l'autorisation de transmission des informations personnelles à la DDCS pour une demande de logement

7.2.2 Le projet individuel de séjour

Le projet individuel de séjour constitue le socle sur lequel s'appuie le travail d'inclusion.

7.2.2.1 Présenter le projet individuel

Le référent insiste sur l'importance d'un projet individuel réaliste. Ce projet sert de fil conducteur tout au long de l'accompagnement. Il pourra évoluer au cours du séjour.

C'est un référentiel évolutif.

7.2.2.2 Définir le projet individuel de séjour

Le projet individuel de séjour doit être formalisé dans un délai maximum de quatre semaines après l'admission.

Le projet individuel s'articule autour de quatre axes :

- *les faits marquants du parcours antérieur*
- *les points forts et les points faibles*
- *les objectifs*
- *les étapes à franchir pour réaliser les objectifs*

Le projet est rédigé par l'hébergé, signé par lui ainsi que par le référent et la direction.

Il formalise les objectifs que se fixe l'utilisateur.

Il peut aborder tous les aspects de la vie.

-administratif

-juridique

-financier

-professionnel

-logement

-santé

-épanouissement personnel

-estime de soi

-spirituel

(Liste non exhaustive)

A partir des étapes définies dans le projet, le référent propose un programme chronologique des démarches à entreprendre.

7.2.3 Assurer un suivi régulier de l'avancement du projet de séjour, des objectifs fixés

L'objet du suivi individuel est d'accompagner l'utilisateur et d'évaluer régulièrement l'évolution de son projet en vue d'en dégager les ajustements nécessaires.

7.2.3.1 Les entretiens courants

Outre les échanges spontanés et impromptus les entretiens courants peuvent être formels ou informels. Ils sont synthétisés par des comptes rendus enregistrés sur la fiche de suivi personnelle informatisée. A la demande de l'utilisateur une impression de cette fiche peut lui être remise.

7.2.3.2 Le suivi d'insertion

Le suivi d'insertion est un bilan de la situation de l'utilisateur analysé collectivement par l'équipe éducative en sa présence si besoin.

Les suivis d'insertion se font par ordre chronologique et par référent .

7.2.3.3 Supports écrits et outils de travail pour le suivi individuel

- *Le livret d'accueil*
- *Le contrat de séjour*
- *Le contrat moral d'engagement financier*
- *Le projet individuel de séjour*
- *Les fiches de suivi individuel*
- *Les grilles d'évaluation à l'entrée, en cours et à la sortie*
- *Les fiches de renseignements du dossier personnel informatisées ou non*
- *Convocation pour entretien*
- *Les documents relatifs aux sanctions : avertissement, préavis avant mise à pied, préavis avant exclusion, mise à pied, exclusion.*
- *Les fiches d'entrée et de sortie d'argent*
- *Décharge de refus de soins*
- *Les documents de gestion quotidienne de la vie collective*

7.2.4 Les « sanctions »

Les sanctions sont la conséquence d'une rupture du contrat de séjour.

Avant leur application, des avertissements préalables,

- *Avertissement oral*
- *Avertissement écrit*
- *Préavis avant mise à pied*
- *Préavis avant exclusion*

permettent d'inciter au respect du contrat de séjour.

Les avertissements sont de nature éducative.

Ils visent à :

- *faire prendre conscience d'un problème*
- *attirer l'attention sur des comportements déviants, en marge du contrat de séjour*
- *responsabiliser l'utilisateur*
- *rappeler les règles de vie en collectivité*
- *faire réagir pour éviter la rupture du contrat de séjour*

7.2.4.1 Les types de sanctions

- *Mise à pied : entre un et sept jours. Pendant la mise à pied l'utilisateur doit quitter l'établissement sans y revenir. Il dépose ses clés à l'accueil avant de partir. A son retour un entretien avec son référent permet de faire un point avant de s'investir dans son projet de séjour.*
- *Exclusion : l'utilisateur quitte l'établissement définitivement. Il pourra refaire une demande d'admission ultérieurement après un délai raisonnable de réflexion.*

7.2.4.2 De l'application des sanctions

Les référents ont autorité pour donner des avertissements et un préavis avant mise à pied.

Les mises à pied et les exclusions se font soit sur proposition des référents, avec l'accord de la direction, chef de service ou directeur, soit sur proposition de la direction elle-même.

La mise en œuvre des exclusions et des mises à pied est du ressort de la direction. Selon les cas, la mise en œuvre des mises à pied peut être déléguée à un référent.

Les mises à pied et exclusions peuvent être mises en œuvre de façon immédiate selon la gravité des cas.

En cas de difficulté majeure d'application d'une sanction, le recours aux forces de l'ordre est possible.

7.2.5 Les animations et activités

7.2.5.1 Objectifs visés :

- *Combattre le désœuvrement*
- *Encourager la participation collective*
- *Responsabiliser chacun dans la vie citoyenne*
- *Impliquer l'usager dans la conduite d'un projet*
- *Satisfaire certains besoins*
 - *expression verbale et non verbale*
 - *développement et épanouissement personnel*
 - *reconnaissance*
 - *valorisation,*
 - *évasion,*

7.2.5.2 Types d'activités

Les activités peuvent être proposées de façon régulière ou ponctuelle

- *Sportives : vélo, sports collectifs, marche*
- *Ludiques : billard, ping-pong, jeux de société*
- *Thérapeutiques : groupe de parole, atelier d'expression picturale*
- *Culturelles : visites, théâtre, soirées à thème, bibliothèque, conférences*
- *Excursions : mer, promenades, bivouacs*
- *Inclusion : atelier cuisine, Insertion dans la ville, atelier repassage, Services de taches ménagères*

A ces activités s'ajoute le partenariat avec les associations de Tourcoing : Autre Rive, Restaurant convivial, médiathèque...

7.3 Garantir la libre expression des usagers

PRÉAMBULE

Chaque usager est citoyen. Il est libre de s'exprimer, de suggérer, de comprendre, d'être informé dans le respect des lois, du contrat de séjour et des règles de vie collective de l'établissement.

Il est acteur de son avenir tout en sachant que sa liberté s'arrête là où commence celle des autres.

7.3.1 Informer les usagers sur leurs droits et devoirs

L'article 7 de la loi 2002-2 du 2 Janvier 2002, aborde les droits généraux garantis à l'utilisateur, à qui on assure :

- *le respect de sa dignité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.*
- *le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes au sein de l'établissement.*
- *une prise en charge et un accompagnement individuel de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, respectant son consentement éclairé ou celui de son représentant.*
- *la confidentialité des informations le concernant. Tout renseignement personnel concernant un usager, ne peut être divulgué par téléphone et seulement à l'utilisateur lui-même ou à son représentant légal dûment accrédité. En cas de danger ou de violence des informations pourront être partagées avec d'autres professionnels dans le respect de la déontologie.*
- *l'accès à toute information ou tout document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions légales contraires.*
- *une information sur ses droits fondamentaux et les protections, légales et contractuelles dont il bénéficie.*
- *la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet de séjour et d'accompagnement qui le concerne.*
- *le droit à une vie de famille.*

La loi instaure l'existence de documents obligatoires que sont :

- *le livret d'accueil (circulaire 24 mars 2003)*
- *la chartre des droits et libertés de la personne accueillie (arrêté 8 sept 2003)*
- *le règlement de fonctionnement (décret 14 nov 2003)*
- *le contrat de séjour*

Nous devons nous assurer que les usagers se sont bien appropriés leur contenu et qu'ils ont eu connaissance de l'existence d'un médiateur/conciliateur (décret 14 nov 2003) et du conseil de vie sociale

7.3.2 Faciliter le fonctionnement du conseil de vie sociale

Le Conseil de la Vie Sociale est mis en place dans notre établissement conformément au décret N° 2004-287 du 25 mars 2004.

Le livret d'accueil présente le CVS et son fonctionnement aux usagers.

7.3.2.1 Les missions du CVS :

Le C.V.S est consulté sur l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement. Il donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement :

- L'organisation interne et la vie quotidienne de l'établissement.*
- Les activités de l'établissement, l'animation socioculturelle.*
- L'entretien des locaux.*

7.3.2.2 Organisation des élections

La direction de l'établissement organise l'élection du CVS chaque année et veille à sa régularité.

7.3.2.3 Organisation des réunions

Le président du CVS programme et dirige les réunions périodiques. L'établissement facilite leur organisation et veille à leur bon déroulement.

Les procès-verbaux signés sont conservés par la direction.

7.3.3 Associer les usagers à l'organisation interne

En plus du CVS des réunions thématiques peuvent rassembler l'ensemble des usagers voire le personnel. Les thèmes de discussions peuvent être les suivants : activités, hygiène, actualité, entretien des bâtiments, projets divers, ...

Afin de permettre une relation plus proche avec les usagers et une expression plus libre de leur part, les référents peuvent organiser des réflexions collectives périodiques en fonction des besoins et des opportunités, au sein de l'établissement ou en dehors.

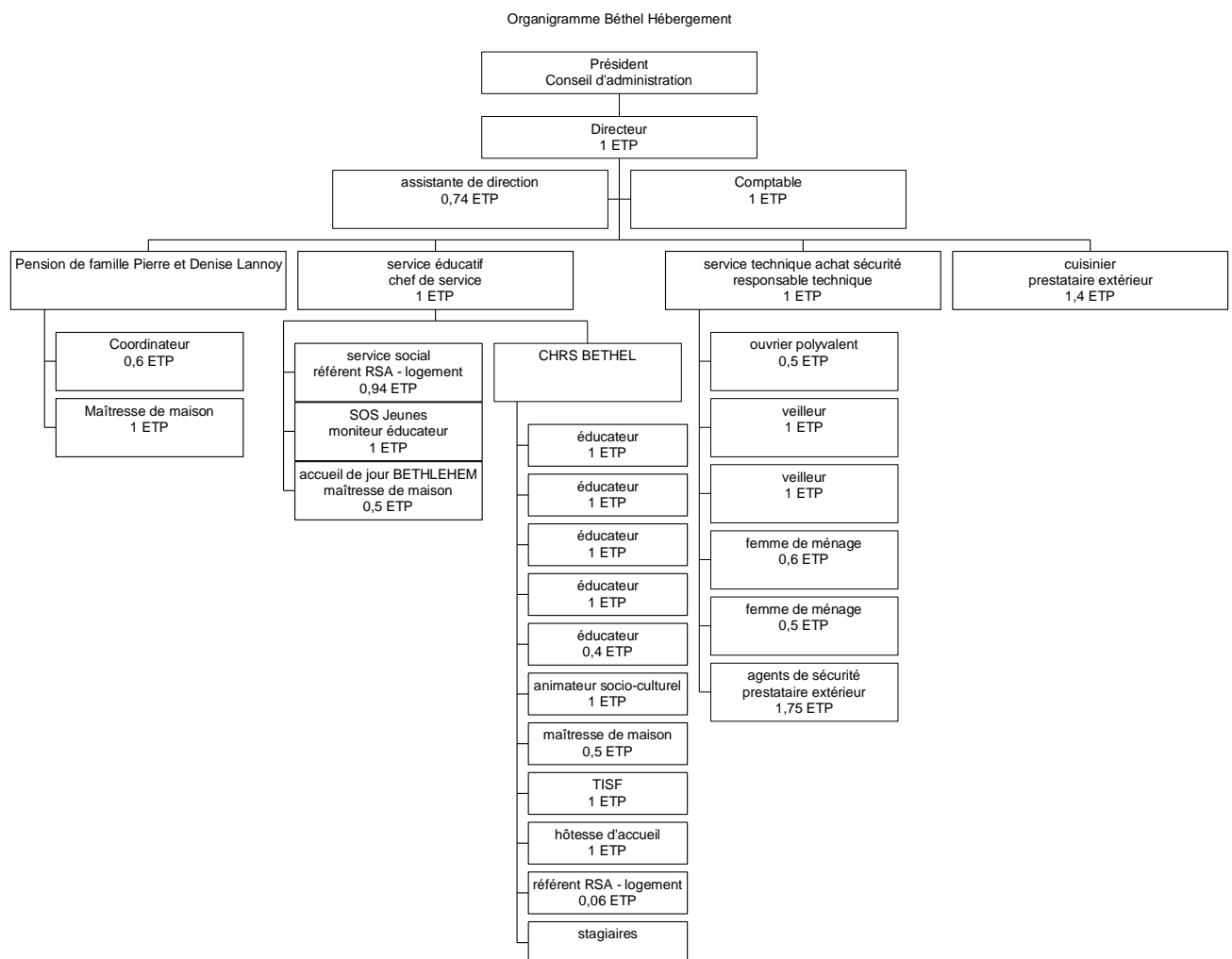
8 Organisation et fonctionnement de l'établissement

8.1 Les moyens humains

8.1.1 L'organisation générale

L'association est gérée par un conseil d'administration de 8 à 15 bénévoles. Le bureau est constitué de quatre membres : président, vice président, trésorier et secrétaire.

A Tourcoing, le personnel compte 23 salariés dont 16 hommes et 7 femmes pour un total de 21,53 ETP selon l'organigramme suivant. Le personnel affecté au CHRS compte 20 salariés pour 15,64 ETP auxquels s'ajoutent 4 sous-traitants pour 3,15 ETP.



En outre, des stagiaires venant d'écoles d'éducateurs spécialisés ou d'assistance sociale peuvent s'adjoindre à l'équipe éducative, sous l'autorité de son chef de service.

8.1.2 Le service éducatif

Du personnel est en permanence au sein de l'établissement. L'hôtesse d'accueil est présente de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00. Les veilleurs de nuit interviennent de 22h30 à 8h02.

Les usagers peuvent rencontrer les référents tout au long de la journée, de 7h30 à 20h30. Les horaires de chaque référent varient entre ces deux extrêmes par tranches de 7 heures, ce qui leur permet de rencontrer les usagers dont ils ont le suivi selon que ceux-ci travaillent ou non.

Les plannings sont établis un mois à l'avance afin de permettre à chacun d'organiser son travail et sa vie privée.

Les samedis et dimanches un référent du service éducatif est présent de 12h à 20h. En dehors de ces heures et de celles des veilleurs de nuit, une permanence est assurée par un agent d'accueil et de sécurité.

Notre établissement accueille régulièrement des stagiaires venant d'écoles formant des futurs professionnels : éducateurs spécialisés, assistants sociaux, animateurs, ...

8.1.3 Le service maintenance et entretien

Ce service a en charge :

- la maintenance des locaux,
- la propreté des lieux collectifs
- la logistique générale
- la lessive du linge des usagers

Il assure le contrôle du bon état des dispositifs de sécurité incendie.

8.1.4 Le service administratif

Dans ce service sont regroupés la direction, la comptabilité, le secrétariat. Ce service assure principalement la gestion du personnel, la gestion des budgets et des finances.

8.1.5 Le service restauration

Le service de restauration est confié à un prestataire extérieur. Celui-ci est le garant du respect des règles d'hygiène et de la gestion complète du service en lien étroit avec la direction.

8.2 Les moyens matériels

8.2.1 Les locaux

Le centre de Tourcoing est agréé pour 77 places. Depuis 2008 ces places sont installées au 50 boulevard Gambetta à Tourcoing ainsi que dans des logements situés à proximité de l'établissement.



8.2.1.1 Les équipements collectifs comportent :

- *Une bibliothèque climatisée*
- *Une salle de télévision climatisée (2014)*
- *Un restaurant self service*
- *Une salle de jeux*
- *Un jardin arboré et fleuri*
- *Un abri vélo*

8.2.1.2 Chambre pour personne à mobilité réduite

Une chambre pour une personne à mobilité réduite autonome est spécialement aménagée au sein du CHRS.

8.2.1.3 Appartement parental

Notre appartement parental permet à des pères d'exercer leurs droits de visite et recevoir leurs enfants pour quelques jours. Cet outil apporte aux usagers de nouvelles perspectives d'avenir ainsi qu'un moyen d'améliorer et de faire progresser leurs relations familiales. Il est réservé en priorité aux usagers de Béthel. Des usagers d'autres entités peuvent en bénéficier sous réserve de la signature d'une convention avec Béthel.

8.2.2 Les véhicules

L'établissement dispose de trois véhicules de service dont un véhicule de neuf places qui permet d'effectuer des sorties collectives, à l'initiative des référents.

8.2.3 Les moyens informatiques

La gestion des usagers est informatisée et les fichiers utilisés sont déclarés à la CNIL

Toutes les informations sont en réseau et consultables depuis un poste quelconque en fonction des autorisations données.

Un accès Internet est à disposition des usagers en journée.

Un accès WiFi est à l'étude pour permettre aux usagers de se connecter à Internet

8.2.4 Les moyens de communication

Un journal : « Béthel Info », dans lequel peuvent s'exprimer les usagers, le personnel, les administrateurs et nos partenaires.

Un site internet : www.aers.net qui permet faire connaître Béthel dans tous ses aspects.

Une page sur Facebook, www.facebook.com/Bethel.hebergement pour diffuser l'actualité de l'association.

9 Nos objectifs de progrès

Ces objectifs sont permanents

Depuis 2008 les locaux ont été entièrement rénovés et mis en conformité avec les normes de sécurité. Ce point est important pour la qualité de l'hébergement proprement dit. Nous voulons également continuer de progresser en matière de qualité dans le travail auprès des usagers. Ceci implique de poursuivre dans la voie de la qualification du personnel, la rigueur dans le travail et le respect des procédures.

9.1 L'hygiène des usagers et la tenue des chambres.

Le fondement de cet objectif :

Les chambres ne sont pas toujours bien entretenues, le linge sale personnel traîne dans les armoires ou hors des armoires. Ce problème est d'autant plus important que les chambres sont collectives.

Les actions à mettre en œuvre :

- *Sensibiliser les usagers à l'hygiène de façon régulière*
- *Informé par affichage*
- *Contrôler systématiquement l'état des chambres, des lits et des armoires.*
- *Sanctionner les usagers les plus négligents.*

9.2 Le respect des équipements collectifs

Le fondement de cet objectif :

Nous constatons une dégradation régulière des lieux et dispositifs mis à disposition : matériel sanitaire, dispositifs de lutte contre l'incendie. Nous devons en permanence remettre en état tous ces éléments ce qui génère un coût élevé prélevé sur le budget.

Les actions à mettre en œuvre :

- *Sensibiliser de façon régulière les usagers à la sécurité et au respect des lieux*
- *Informé par affichage*
- *Sanctionner les usagers malveillants.*

10 Les perspectives d'évolution de l'établissement

Ces perspectives d'évolution se basent sur les nouveaux aménagements du CHRS et sur les projets en cours :

10.1 Cloisonnement d'intimité dans les chambres

La séparation des espaces individuels dans les chambres collectives devrait permettre de procurer une meilleure intimité « visuelle » à chaque usager.

11 Evaluation

La mise en œuvre de ce projet d'établissement est soumise à notre propre évaluation. Celle-ci devra permettre de pointer les réussites et les points à améliorer.

11.1 Historique de la démarche

Pour être conforme aux directives de la loi 2002-2 nous avons entamé une démarche d'évaluation interne.

Pour cela, nous avons élaboré un cahier des charges pour une formation à l'évaluation interne qui a été envoyé à sept prestataires le 23 octobre 2007.

E2I
URIOPSS
FNARS
CREAI
APF
IRTS
IFAR

Quatre organismes ont répondu : E2I, FNARS, APF, IFAR

Lors du Conseil d'Administration du 27 février 2008, une sélection sur dossier a permis de retenir deux intervenants qui ont été reçus en entretien : FNARS et APF en mars et avril 2008.

La FNARS a été choisie en raison de la pertinence de la réponse au cahier des charges et d'une meilleure connaissance de notre activité.

Le programme de travail proposé et effectué a permis dans un premier temps de sensibiliser l'ensemble du personnel et des administrateurs.

Ensuite les référents ont été formés puis accompagnés pour animer les groupes de travail. Des bilans d'étape ont permis de faire les mises au point nécessaires.

11.2 Organisation pratique

- *Comité de pilotage*

Composé de 3 administrateurs, deux directeurs et deux chefs de service (Calais et Tourcoing)

- *Référents*

Deux référents par établissement

- *Groupes de travail*

Des groupes de travail qui représentent les différents services, animés par les référents, produisent les éléments d'évaluation dans chaque établissement. Ils se réunissent tous les quinze jours.

Le référentiel de base utilisé est le référentiel CHRS + Région Centre

11.3 Amélioration Continue de la Qualité

Ce processus de travail a commencé et ne s'arrêtera pas. En effet il est toujours possible d'améliorer la qualité du travail pour répondre aux besoins des usagers. C'est pourquoi nous raisonnons en termes de qualité plus que d'évaluation. Il s'agit donc pour nous d'un nouveau départ avec un nouveau mode de pensée : l'Amélioration Continue de la Qualité

Nous avons d'ailleurs créé un logo spécifique qui marque cette nouvelle dynamique.



11.4 Rapport d'évaluation interne

Le premier rapport d'évaluation interne a été remis à la DDCS en avril 2013.

11.5 Evaluation externe

Une évaluation externe a été lancée fin 2013.

12 Annexes

- *Projet associatif*
- *Livret d'accueil*
- *Contrat de séjour*

- Réunions de travail du groupe de révision

date	Articles révisés	Participants	Participants usagers
21/10/13	§ 6 et § 7.1.1	Pascal, Philippe T, Marjorie, Daniel Facq, Madeleine	Jonathan Potet
28/10/13	§ 7.1.2	Pascal, Philippe T, Marjorie, Daniel Facq, Madeleine	Jonathan Potet, Luc Devreese
4/11/13	§7.1.3 à 7.2.2	Pascal, Philippe T, Daniel Facq, Madeleine	Jonathan Potet, Luc Devreese
18/11/13	§ 7.2.3 à 7.3.3	Philippe T, Daniel Facq, Madeleine, Marjorie	Jonathan Potet, Luc Devreese, Guillaume Zukowski
25/11/13	§ 8 à 12 § 1 à 5	Pascal, Philippe T, Marjorie, Daniel Facq, Madeleine	Jonathan Potet, Guillaume Zukowski