

Déc.  
2013

AAJT

# RAPPORT D'ÉVALUATION INTERNE



CHRS Marius Massias

Aide Sociale à l'Enfance

Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile

FJT / Résidences Sociales / Boutique Habitat Jeune

AAJT | 3 rue Palestro 13003 MARSEILLE



# Sommaire

Préambule .....	2
<b>1</b> L'histoire de l'Association.....	3
<b>2</b> Le projet de l'association.....	4
<b>3</b> L'AAJT aujourd'hui.....	5
3.1. Organisation générale des offres de services .....	5
3.2. Organigramme structurel .....	6
<b>4</b> Les moyens de l'AAJT .....	7
4.1. Moyens financiers.....	7
4.2. Moyens matériels .....	9
4.3. Moyens humains.....	11
4.4. Nombre de personnes accueillies .....	12
<b>5</b> Une démarche d'évaluation engagée depuis 2007 .....	14
5.1. Le processus de progrès global .....	14
5.2. Rendre lisible notre activité .....	16
<b>6</b> Une méthode d'évaluation étendue à tous les secteurs d'activité .....	20
7. Présentation du rapport d'évaluation .....	23
8. Vers un diagnostic .....	24
8.1. Droits, libertés et obligations de l'utilisateur .....	24
8.1.2. <i>L'accès aux droits parentaux est un des objectifs de l'accompagnement mis en œuvre par l'AAJT.....</i>	26
8.1.3. <i>L'accès à la culture et aux loisirs est un des objectifs mis en œuvre par l'AAJT .....</i>	27
8.1.4. <i>L'accès à l'information est favorisé par l'AAJT.....</i>	27
8.1.5. <i>L'expression et la participation des usagers sont favorisés par l'AAJT.....</i>	28
8.2. Accueil et orientation .....	42
8.3. Admission .....	44
8.4. Hébergement et conditions de séjour .....	50
8.5. Insertion par le logement .....	56
8.6. Insertion professionnelle .....	60
8.7. Accès aux soins et promotion de la santé.....	63
8.8. Préparation à la sortie du dispositif .....	66
8.9. Réseau et inscription dans l'environnement .....	68
8.10. Projet d'établissement.....	73
8.11. Gestion des ressources humaines .....	77
<b>Plan d'actions .....</b>	<b>81</b>
<b>Fiches actions .....</b>	<b>87</b>

# Préambule

Créée en 1954, l'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs (AAJT) a inscrit son action, notamment au travers de son projet associatif, dans la reconnaissance des principes fondateurs de la République que sont :

- Liberté,
- Egalité, solidarité,
- Fraternité,
- Laïcité,

pour tous et toutes.

Les valeurs portées par l'Association se déclinent autour :

Du respect de la personne et la garantie de ses droits et libertés, avec comme cadre déontologique la Déclaration des Droits de l'Homme adoptée par l'ONU le 10 décembre 1948, la convention CEDAW adoptée par l'ONU en 1979, la charte européenne des droits fondamentaux, la charte nationale des droits et libertés de la personne accueillie, introduite par la loi de janvier 2002, à laquelle le mouvement UNHAJ, dont fait partie l'association a adhéré.

De la Tolérance

De la Solidarité

De la Compétence

De la Transparence

L'association garantit à la personne accueillie, dignité, respect et liberté. Son projet de vie, ses droits et ses devoirs, ses besoins sont au cœur de nos actions.

C'est à partir de l'Habitat et de la diversification des actions d'accompagnement qui lui sont liées, que l'AAJT, à travers ses différents services d'hébergement, d'accompagnement socio-éducatif, d'encouragement à l'initiative, soutient *«matériellement et moralement principalement les jeunes travailleurs, apprentis, étudiants et toute personne nécessitant que lui soit offerte la possibilité d'entrer et de demeurer dans la vie active de manière décente, sans aucune distinction (. . .)» (objet de l'AAJT, extrait des statuts de l'association).*

La diversité et la complémentarité des actions d'accompagnement de notre association constituent une richesse qui favorise une pratique de l'approche globale et personnalisée des personnes accueillies.

Dans le cadre des lois de lutte contre les exclusions, de la loi de rénovation de l'action sociale (loi du 2 janvier 2002) des politiques publiques de l'insertion, du logement et de l'emploi de la Charte UFJT, des statuts de notre association, nos actions, bien que spécifiques de par leurs objectifs, leur public, leur réseau partenarial, leurs textes législatifs de référence, utilisent des métiers différents, mais s'appuient quotidiennement sur une seule et même approche de l'ACCUEIL et de l'ACCOMPAGNEMENT au sein de l'AAJT.

# 1. L'histoire de l'Association

Depuis sa création, l'AAJT a connu une évolution certaine dont les évènements et dates marquants sont les suivants :

Dates	Lieu	Intitulé du service	Objet
1954	Création de l'AAJT		
1962	5 bd Saint Jean 13010 Marseille	CHRS Centre d'hébergement et de réadaptation sociale	Propose un hébergement avec un suivi socio-éducatif pour les Jeunes en Insertion Sociale et Professionnelle (63 places, 18-25 ans, hommes)
1967	3 rue Palestro 13003 Marseille	FJT Escale St Charles Foyer de Jeunes Travailleurs	Accueille les apprentis, étudiants et demandeurs d'emploi (89 chambres, 18-25 ans, mixte)
1986	3 rue Palestro 13003 Marseille	ASE Aide Sociale à l'Enfance	Accueille 24 jeunes de 16 à 21ans
1987	Réflexion nationale de l'UFJT autour des «Jeunes AUTEURS, Jeunes ACTEURS»		
1990	32 rue de Crimée 13003 Marseille	FJT Phocéan Foyer de Jeunes Travailleurs	Logements pour les Jeunes Travailleurs (81 logements, 18-30 ans, mixte)
1995	32 rue de Crimée 13003 Marseille	RILE Réseau d'initiatives Locales pour l'Emploi	Propose un accompagnement vers l'emploi ou un soutien aux initiatives
1998	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	UHU Unité d'Hébergement d'Urgence	Héberge les SDF orientés par le 115 (35 places, 18-25 ans, mixte)
	3 rue Palestro 13003 Marseille	Convention Plans locaux pour l'insertion et l'emploi (PLIE)	Propose un accompagnement vers l'emploi en tenant compte des problématiques d'insertion
2002	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	HS Hébergement Spécifique	Héberge les demandeurs d'asile (20 places, 18-26 ans)
2007	6 rue Auger & 9 rue Liné 13004 Marseille	RS Blancarde Résidence Sociale	Logements pour Jeunes Travailleurs (20 logements, 18-30 ans, mixte)
2007	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	HS devient CADA Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile	Héberge les demandeurs d'asile (20 places, 18-26 ans)
2008	5 bd St Jean 13010 Marseille	Travaux de la Capelette	Déménagement du CHRS
2009	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	Réhabilitation Roseraie	1an de travaux, des locaux réaménagés dans le cadre du plan d'humanisation de l'accueil en CHRS
2009	3 rue Palestro 13003 Marseille	B.H.A.J. Boutique Habitat Jeunes	Fusion absorption de l'AMGAR, parc diffus et ouverture du service Accueil information Orientation Logement
2010	3 rue Palestro 13003 Marseille	Rénovation Accueil Escalé Saint Charles	Lancement de la rénovation de l'escalé St Charles Accueil, espace Bhaj réaménagé
2012	5 – 7 ruejoven 13003 Marseille	JOUVEN FJT Résidence Sociale	Ouverture février 2012, 86 logements Acquisition en VEFA par l'AAJT
2012	5 bd St Jean 13010 Marseille	Capelette / Roseraie CHRS Marius Massias	Echange avec la Ville de Marseille des locaux neufs de la Capelette contre le site de la Roseraie Fusion des CHRS Marius Massias et de la Roseraie
2013	3 rue Palestro 13003 Marseille	ASE Aide Sociale à l'Enfance	Agrément du Conseil Général pour 2 places supplémentaires Accueille 26 jeunes de 16 à 21ans

## 2. Le projet de l'association

Les différents services ainsi créés demeurent inspirés par le texte fondateur des statuts de l'Association :

« De la condition faite aux jeunes dépend la société de demain. Elle sera la leur. Ils auront, à leur tour, la mission de construire le monde à venir.

Pour que les jeunes deviennent acteurs de leur propre développement, pour qu'ils puissent passer d'un état de dépendance à un rôle de contribution au bien commun, nous affirmons notre responsabilité pédagogique et notamment que :

- la tolérance est inséparable de l'exigence,
- la promotion individuelle se bâtit dans l'activité collective,
- le respect fonde l'autorité,
- l'écoute légitime la parole.

Pour nous, comme pour les jeunes que nous accueillons, le développement se fonde sur :

l'autonomie,

l'initiative,

la  
responsabilité,

la participation  
active,

la solidarité.

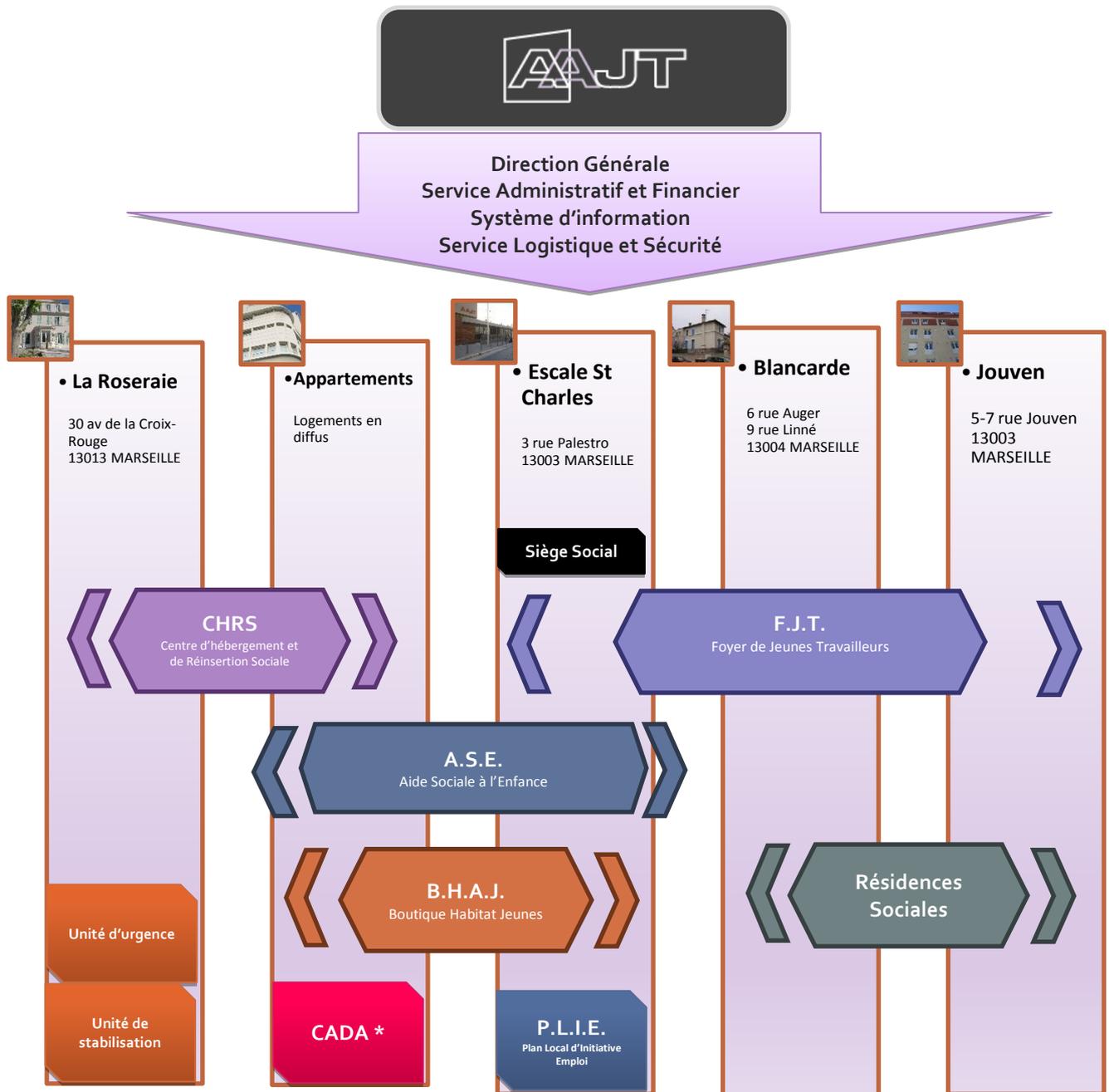
Participant à la politique de la jeunesse, fidèles à notre vocation d'éducation populaire et de promotion sociale, nous adoptons une approche globale et individualisée de chaque jeune, en utilisant, à partir de l'habitat, les atouts de la vie collective enrichie par un brassage délibéré favorisant la rencontre et les échanges entre jeunes et usagers, encourageant les solidarités de proximité (...).»

L'AAJT s'emploie œuvrer dans tous les domaines que lui ouvre la vocation ainsi inscrite dans ses statuts. Que ce soient ses services essentiellement sociaux (Aide Sociale à l'Enfance, Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile) ou ses activités plus orientées sur l'Habitat (Foyer de Jeunes Travailleurs, Résidences Sociales, BHAJ), les publics auxquels l'AAJT s'adresse ont systématiquement moins de 25 ans (sauf dans le cas de la BHAJ qui peut recevoir des résidents jusqu'à l'âge de 30 ans).

Il est important pour l'association d'être présente sur tous les secteurs qui peuvent être tournés vers les jeunes et plus particulièrement ceux qui les accompagnent dans le logement et vers l'emploi.

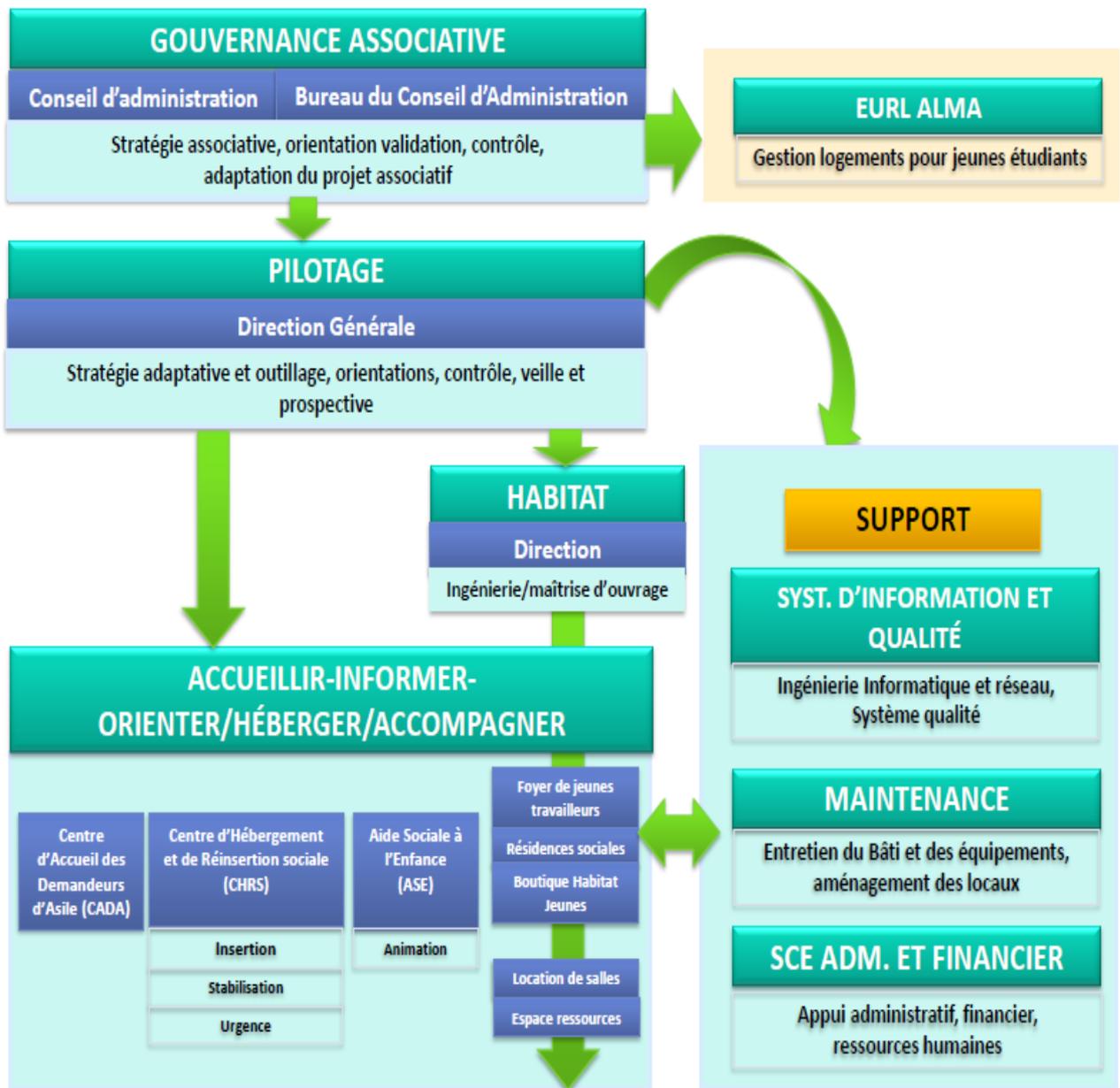
## 3. L'AAJT aujourd'hui

### 3.1. Organisation générale des offres de services



\* Centre d'Accueil des demandeurs d'Asile

### 3.2. Organigramme structurel



## 4. Les moyens de l'AAJT

Pour assurer hébergement, accueil, écoute, accompagnement et aide, l'établissement dispose de moyens financiers, matériels et humains.

### 4.1. Moyens financiers

#### Le CHRS :

Le CHRS accueille des jeunes hommes et jeunes femmes âgés de 18 à 25 ans :



#### En hébergement collectif sur le site de la Roseiraie :

- - 35 dédiées à l'urgence
- - 39 dédiées à l'insertion



#### En hébergement en diffus pour les jeunes les plus autonomes socialement et professionnellement :

- - 12 places dans 6 chambres doubles au FJT Escale ST Charles, 3 rue Palestro 13003 Marseille
- - de 6 places dans des studios à la Résidence sociale Jouven, 5-7 rue Jouven 13002 Marseille,
- - de 6 places dans le parc diffus de la BHaj.

Pour le CHRS, l'AAJT perçoit une dotation globale de fonctionnement (D.G.F.) arrêtée par l'Etat – Direction Départementale de la Cohésion Sociale. Le personnel rattaché au CHRS est de 25.4 ETP.

La D.G.F. 2012 est de **1 501 438 €**.



## **Le service d'Aide Sociale à l'Enfance :**

La section socio-éducative de l'AAJT a pour objectif d'accueillir 26 jeunes de 16 à 21 ans en rupture familiale. Elle fonctionne sur le principe de l'internat 365 jours par an et repose sur une convention signée avec le Conseil Général des Bouches du Rhône. Chaque jeune accueilli bénéficie d'un suivi éducatif visant à favoriser la résolution de ses problématiques affectives et psychologiques, son insertion sociale, scolaire et professionnelle, l'apprentissage de la vie citoyenne et des règles du vivre ensemble, l'accès à l'autonomie et, in fine, son épanouissement personnel. Une attention

particulière est portée au rétablissement des liens familiaux, si ce dernier est possible, sans fragiliser le jeune.

Pour assurer ses missions de Service d'Aide Sociale à l'Enfance, l'établissement perçoit une dotation globale de fonctionnement (D.G.F.) arrêtée par le Conseil Général. Elle est établie à partir du budget prévisionnel voté par le conseil d'administration. En 2012, la DGF accordée est de **893 780 €**.

L'organigramme du personnel est approuvé par l'autorité de tutelle et pour 2012, **13.6 E.T.P.** sont pris en charge par le Conseil Général.

## **Le Centre d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile**

Le CADA accueille 25 jeunes hommes âgés de 18 à 25 ans révolus à l'entrée.

Outre l'hébergement et l'accompagnement socio-éducatif, les jeunes ont accès à un service de traduction pour les démarches d'asile, à l'apprentissage de la langue française, à l'accès aux soins et à des activités d'animation et de détente comme tous les usagers de l'AAJT.

Pour son fonctionnement, le CADA perçoit une dotation globale de fonctionnement (D.G.F.) arrêtée par l'Etat – Préfecture. Le personnel rattaché au CADA est de 2.3 ETP.

La D.G.F. 2012 est de **243 906 €**.



## **Le Foyer de Jeunes Travailleurs, les résidences Sociales et la boutique habitat jeunes (Bhaj) :**

Le service Habitat assure la gestion :

- 1. Du Foyer de jeunes travailleurs (FJT) situé à l'Escale Saint Charles, 3 rue Palestro 13003 Marseille.** Ce bâtiment abrite 89 logements meublés : 5 studios, 9 chambres doubles et 75 chambres simples avec salle de bain privative.
- 2. De la Résidence Sociale Jouven sis 7 rue Jouven 13003 Marseille.** Cette résidence offre à la location 86 logements meublés : 40 T1 bis (30 m<sup>2</sup>) dont 7 appartements aménagés pour les personnes handicapées et 46 T1 prime (20m<sup>2</sup>).
- 3. De la Résidence Sociale située 6 rue Auger 13004 Marseille :** 5 studios et T1 bis meublés.
- 4. De la Résidence Sociale sis 41 Bd Françoise Duparc 13004 Marseille :** 15 studios et T1bis meublés.
- 5. De la Boutique Habitat Jeunes (Bhaj) :** environ 80 logements non meublés (du studio au T2) diffus dans tous les arrondissements de Marseille (sauf 8<sup>ème</sup> et 14<sup>ème</sup>), dans le cadre de son agrément d'intermédiation locative.

L'AAJT met à disposition des jeunes en emploi ou en formation, des logements temporaires.

Ce dispositif leur permet de continuer à construire leur vie professionnelle, tout en préparant la sortie vers un logement autonome. Les jeunes bénéficient d'un accompagnement pendant le séjour (démarches administratives, liens avec les institutions, recherches de logement). La Caisse d'Allocation Familiale (CAF), la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) et la ville de Marseille participent au financement de ce dispositif.

## 4.2. Moyens matériels

### Le CHRS :

Le CHRS dispose d'un hébergement collectif et d'appartements en diffus. L'hébergement collectif se situe dans une « maison de maître » entourée d'un parc au 30 avenue de la Croix Rouge 13013 Marseille. Le quartier est desservi par le métro à 400 m (terminus la Rose) et par des lignes de bus transversales reliant la Rose à d'autres arrondissements (ligne 1-2-3-4-5-37-142-143-144) ou parallèles pour la liaison avec le centre ville (27-41).

Les appartements en diffus sont des studios meublés avec cuisine équipée.

### Le service d'Aide Sociale à l'Enfance

La section socio éducative est accueillie au sein de l'**Escale Saint Charles**, foyer des jeunes travailleurs situé au 3 rue Palestro 13003 Marseille. La notion de brassage et de mixité sociale est donc une particularité revendiquée de notre section : la vie en foyer permet à des jeunes de différents horizons (jeunes « ase», «CHRS», Jeunes travailleurs...) de se rencontrer, de confronter leurs expériences de vie et d'entrer dans des démarches de solidarité. Si pour les mieux lotis, le foyer est consciemment un outil d'hébergement provisoire, pour les plus fragiles, la présence de ceux qui en sortent invite à la participation active.

**Notre localisation en centre-ville (derrière la gare Saint Charles)** est aussi un élément moteur de notre accueil : le jeune se retrouve proche de tous les accès de transports en commun, et proche de tous les services offerts par la ville.

Si l'offre d'un logement est bien un instrument primordial de la socialisation du jeune accueilli, un passage en « FJT » doit permettre au jeune d'appréhender la notion d' « habitat », plus extensive, car elle concerne l'ensemble des fonctions de la quotidienneté : bien évidemment pouvoir se loger, mais également avoir une activité (emploi ou formation), se nourrir, se reposer, accéder aux loisirs, rencontrer les autres, « être » d'un certain lieu. Le travail de la section socio-éducative s'inscrit donc dans les objectifs de l'association et le cadre réglementaire légal.

L'hébergement actuel est le suivant :

- 4 chambres doubles et 13 chambres simples au sein du FJT de l'Escale Saint Charles.
- 5 studios en autonomie au sein de la résidence étudiante René Magnac.
- Des lieux de vie collectifs (cafétéria, véranda, salle d'animation, cuisine collective...), un point information jeunesse.
- Un bureau pour les entretiens d'accompagnement, un bureau pour l'accueil informel et continu des jeunes.



## **Le Centre d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile :**

Le CADA accueille 25 jeunes hommes âgés de 18 à 25 ans révolus à l'entrée. Ils sont hébergés dans des appartements t1 bis meublés et équipés au sein de la résidence Loubon située 34 rue Loubon 13003 Marseille.

Le quartier est desservi par le métro (Stations Saint Charles ou National) et par plusieurs lignes de bus (lignes 31, 32, 33, 34, 49,89).

La Résidence est à moins de 10mn à pied du siège de l'AAJT où se trouvent l'équipe du CADA et la Direction Générale.

Cette proximité permet aux jeunes de venir régulièrement rencontrer leurs référents et à ces derniers d'aller visiter fréquemment les jeunes dans leur appartement.

## **Le Foyer de jeunes travailleurs/les résidences sociales /boutique habitat jeunes (Bhaj)**

Les établissements (Foyers jeunes Travailleurs, Résidences Sociales) sont implantés dans les 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> arrondissements de Marseille.

**La localisation en centre-ville du FJT** (derrière la gare Saint Charles) permet d'être proche de tous les accès de transports en commun, et de tous les services offerts par la ville.

La Résidence Jouven est desservi par le métro (station National) et par le bus (lignes 88 et 89).

Les Résidences Auger et Linné sont à proximité immédiate du métro (station des cinq avenues), du tramway et des bus (lignes 6, 7, 41, 67, 72 et 81).

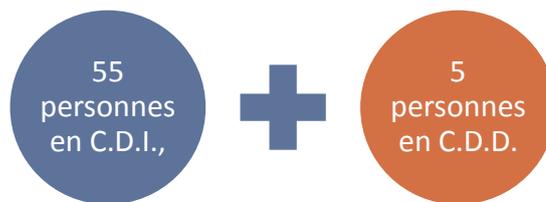
Tous les appartements diffus (Bhaj) se trouvent à proximité des transports en commun.

### 4.3. Moyens humains

Comme toutes les associations, l'AAJT s'appuie sur un conseil d'administration. Il est composé de 13 membres et se réunit au moins une fois par trimestre. Le Bureau se réunit tous les 15 jours. La Directrice Générale et le Directeur Administratif et Financier participent à toutes les réunions. Les administrateurs sont informés de la vie des différents services ce qui permet aux administrateurs d'assurer un suivi du fonctionnement de l'association.

Le fonctionnement de l'association repose **sur une équipe pluridisciplinaire.**

Au 1er janvier 2013, l'AAJT compte 60 salariés :



La Directrice Générale et le Directeur Administratif et Financier pilotent l'équipe des professionnels répartis en six secteurs :

-  Secteur des services généraux : administratif, comptable, entretien,
-  Service Habitat,
-  Service ASE
-  Service CADA
-  CHRS
-  PLIE

#### 4.4. Nombre de personnes accueillies

##### **Le service d'Aide Sociale à l'Enfance :**

Années	Nombre de journées	Nombre de personnes hébergées	Taux d'occupation
<b>2010</b>	<b>9085</b>	<b>47</b>	<b>104%</b>
<b>2011</b>	<b>9500</b>	<b>42</b>	<b>108%</b>
<b>2012</b>	<b>9216</b>	<b>48</b>	<b>105%</b>

##### **Le CHRS**

Années	Nombre de journées	Nombre de personnes hébergées	Taux d'occupation
2010	34 187	511	<b>96%</b>
2011	32 084	448	<b>90%</b>
2012	32 318	593	<b>90%</b>

##### **Le Centre d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile :**

Années	Nombre de journées	Nombre de personnes hébergées	Taux d'occupation
2010	<b>8 159</b>	<b>40</b>	<b>99.50%</b>
2011	<b>9 106</b>	<b>35</b>	<b>99.79%</b>
2012	<b>9 125</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

## Le Foyer de Jeunes Travailleurs, les résidences Sociales

Années	Nombre de journées	Nombre de personnes hébergées	Taux d'occupation
2010	36 345	180	47%
2011	38 331	184	67%
2012	40 720	219	58%
2013 (9mois)	33 969	195	65%

## Le Foyer de jeunes travailleurs/les résidences sociales /boutique habitat jeunes (Bhaj)

Années	Nombre de journées	Nombre de personnes hébergées	Taux d'occupation
2010	24 008	104	94%
2011	27 586	91	98%
2012	26 898	98	96%

## 5. Une démarche d'évaluation engagée depuis 2007

### 5.1. Le processus de progrès global

Le contrat de projet conclu pour les années 2008-2010, engageait notre association dans un **processus de progrès global** fondé sur notre objet social,



l'affirmation des valeurs et des principes auxquels nous nous référons et qui guident nos actions,

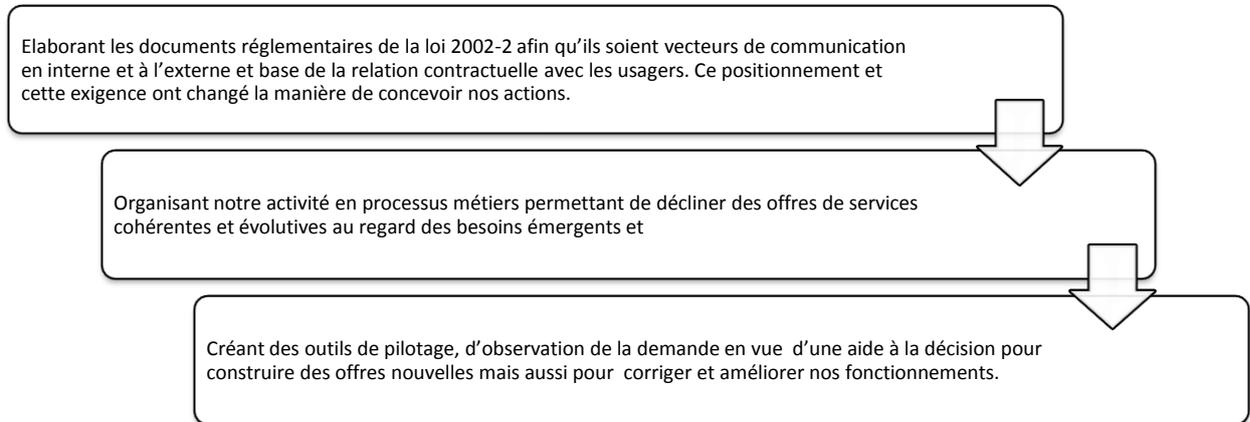
la définition de nos missions, qui viendrait parachever une organisation de l'ensemble des composantes de l'association, de la gouvernance, des outils métiers aux services supports,

est conforme aux évolutions contextuelles et réglementaires dans lesquelles les associations agissent (loi 2002-2, LOLF, mise en concurrence.....).

C'est à partir de la **démarche qualité** dont la méthodologie favorise **l'implication et la concertation** entre toutes les parties prenantes de l'AAJT, bénévoles, salariés et usagers, que nous avons ouvert ce chantier. Le 14/12/2007, en AG extraordinaire les membres modifiaient les statuts de l'Association, pour permettre à l'élu des CVS de l'AAJT de siéger au CA, puis validait en CA le nouveau « Projet Associatif » et les offres de services des différents établissements.

La gouvernance a engagé l'association dans un management par la qualité courant 2007. Cet engagement implique toutes les composantes de l'association autour d'un état des lieux général permettant de réinterroger son organisation et son projet.

Sur ce plan, nous nous sommes assignés à rendre visible et lisible l'activité de l'AAJT en :



C'est sur cette base qu'ont été conçus :



## 5.2. Rendre lisible notre activité

### Evaluation interne

L'évaluation interne débuté en 2007. Suite à l'expérience menée par l'URHAJ Rhône Alpes avec l'outil KALITISS, nous nous sommes associés avec d'autres structures de l'URHAJ PACA pour former un EQUIP'HAIJ Kalitiss. La démarche a consisté à mettre en place un référentiel socio-éducatif alimenté et construit par tous les acteurs (foyers, services logement ou cllaj) qui partagent ainsi leurs constats, réflexions et bonnes pratiques. Sur la base de ce référentiel collaboratif, chaque structure vient ensuite composer son évaluation. Il s'agissait pour l'AAJT déjà en démarche qualité de s'appuyer sur cet outil pour conduire l'évaluation interne.

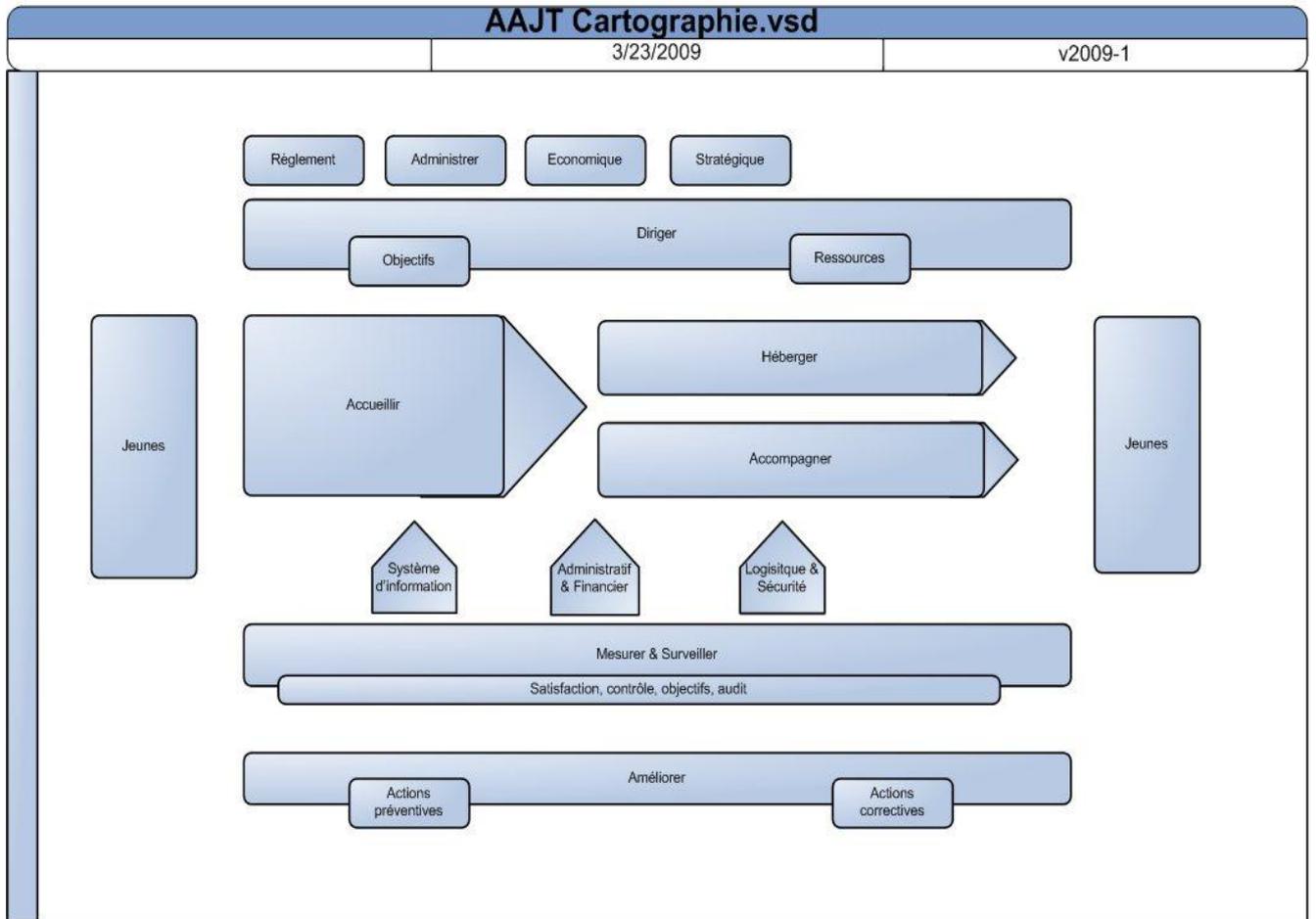
Lors de l'élaboration de cet outil, l'URHAJ Rhône-Alpes a associé ses partenaires dont la CAF, pour que cet outil devienne la base commune d'une évaluation partagée. La plus value générée par KALITISS fut d'avoir une même lecture et une même définition des critères et des indicateurs de l'évaluation.

Comme nous le verrons un peu plus loin, l'AAJT a abandonné cet outil en 2013 pour un référentiel déployable à tous ses secteurs d'activité.

### La démarche qualité

Il s'agissait en interne comme à l'externe que la lecture de nos actions puisse être partagée et que toutes les parties prenantes puissent objectiver les résultats attendus.

- Elaboration d'un outil de collecte des informations pour mieux connaître les publics bénéficiaires de nos offres de services et mesurer l'impact de nos prestations sur leurs parcours
- Construction de nos actions à partir d'objectifs en intégrant en amont les critères d'évaluation et les indicateurs permettant d'en mesurer les résultats, de mettre en lumière les dysfonctionnements afin d'y apporter des corrections.
- Mise en place d'une première enquête qualitative auprès de nos usagers.
- Modélisation de notre activité dans le cadre de la démarche qualité dans un souci de cohérence et de transparence. Ce travail a abouti à la cartographie suivante ci-après.



Pour l'ensemble de l'association, l'activité est découpée en 3 processus métiers :

### *Accueillir :*

dont la mission est de recevoir et comprendre les attentes des publics, de les informer sur les possibilités qui leurs sont offertes et de les orienter vers les services les mieux adaptés aussi bien en interne que dans d'autres structures du territoire.

### *Héberger :*

Gérer l'ensemble des procédures administratives et financières concernant l'occupation/location d'un logement.

### *Accompagner :*

Cadencer et mettre à disposition les moyens nécessaires pour l'accomplissement du projet défini en accord avec l'utilisateur lors de son entrée (ou renouvellement).

*Nous avons accompagné cette nouvelle structuration de l'activité en mutualisant les tâches et en formalisant des complémentarités de compétences entre les personnels.*

## **Amélioration des pratiques**

L'AAJT déploie des actions d'amélioration des pratiques et des conditions de travail entre tous les salariés en vue d'inciter des coopérations et des synergies interdisciplinaires et d'accroître la motivation individuelle et collective, pour exemple :

- Les orientations du **plan de formation** sont réfléchies pour anticiper les évolutions des savoir-faire et des compétences pour amener les salariés par le glissement de leur qualification actuelle à acquérir des connaissances « liées au rapport au logement et à la structuration familiale » afin de les intégrer dans leur pratique quotidienne.
- L'action « les mots pour le dire », pour **prévenir les situations de conflits** avec les usagers, pour mieux les repérer et les gérer.

## Processus supports

- La définition d'un **processus système d'informations** chargé de la normalisation et de la cohérence de tous documents et informations échangés, de la conception des outils de suivi, de contrôle et d'évaluation. Ce processus intègre également la base documentaire de l'association généralisée en un outil partagé et dont l'accès s'effectue selon l'accréditation des personnes.
- Les **services administratifs et financiers** dont les personnels étaient affectés par établissement, ont vu leurs tâches redistribuées par nature en accord avec notre démarche qualité. Nous avons doté le service d'un logiciel unifié permettant la centralisation des informations comptables et financières et une gestion analytique pour suivre précisément le coût de chacune de nos actions.
- La création d'un **service logistique et sécurité** transversal à tous les services, en mutualisant les compétences complémentaires de chacun des agents d'entretien en équipe polyvalente dans un souci d'améliorer la cohésion et la réactivité, de prévenir les incidents, de rationaliser les coûts d'interventions (création d'un poste de responsable logistique et sécurité, logiciel de gestion et de planification des interventions, fiche de demandes d'interventions).

## 6. Une méthode d'évaluation étendue à tous les secteurs d'activité

En 2013, l'AAJT a décidé de restructurer sa démarche d'évaluation interne et de l'étendre à tous ses secteurs d'activités. Elle a ainsi porté sur les activités du CHRS, de l'ASE, du CADA et s'est poursuivie sur celles du FJT/Résidences sociales/Bhaj.

Un comité de pilotage composé d'administrateurs, de la directrice générale, du responsable qualité, de tous les chefs de service et des accompagnatrices du PLIE a été constitué et s'est réuni la première fois au mois de mai 2013 pour coordonner la démarche.

### **L'auto-évaluation par les professionnels de l'AAJT coordonnée par le Comité de Pilotage (COFIL)**

La démarche s'est voulue la plus participative possible. Elle a rassemblé l'ensemble des professionnels de l'établissement (usagers, administrateurs, directrice générale, chefs de services, moniteurs éducateurs, éducateurs spécialisés, CESF, psychologue, animatrices, agents d'accueil, veilleurs, accompagnatrices PLIE).

Le COFIL s'est réuni tout au long de l'année 2013. La première réunion, qui s'est tenue le 30 mai 2013, a été consacrée à :

- Rappel de la démarche d'évaluation interne.
- Présentation et validation du référentiel AAJT (construction, thématiques, utilisation, cotation, etc.).
- Constitution des groupes de travail.
- rétro planning.

Le recueil des données s'est ensuite déroulé au cours de nombreuses réunions de travail.

La première réunion a été consacrée à une présentation de la démarche d'évaluation interne :

- présentation du cadre juridique et des obligations légales (loi du 2 janvier 2002),
- définition de l'évaluation, clarification des objectifs,
- identification des enjeux, impacts et apports d'une démarche d'auto-évaluation,
- présentation de l'organisation de la mission d'accompagnement, présentation du référentiel d'évaluation CHRS+

Les réunions suivantes ont consisté à recueillir les données. Ces données ont fait l'objet de discussions et ont permis de co-construire l'évaluation des activités et des prestations délivrées.

Les dernières réunions ont été consacrées à la relecture du rapport d'évaluation et ont permis de valider le diagnostic obtenu, les pistes de travail à améliorer et le plan d'actions à mettre en œuvre.

### Un référentiel adapté : CHRS+

L'AAJT a utilisé le référentiel CHRS + pour mener à bien son évaluation interne. L'outil « CHRS+ » comprend 11 références :

1.	Droits, libertés et obligations de l'utilisateur
2.	Accueil-orientation
3.	Admission
4.	Hébergement et conditions de séjour
5.	Insertion par le logement
6.	Insertion professionnelle
7.	Accès aux soins et promotion de la santé
8.	Préparation à la sortie du dispositif de prise en charge
9.	Réseaux et inscription dans l'environnement
	Projet d'établissement
11.	Gestion des ressources humaines

Les réunions ont donc permis de travailler sur l'ensemble des références comprises dans ces référentiels.

Lors de l'évaluation, chaque critère est explicité si besoin. Les réponses sont analysées, un consensus est recherché entre les membres du groupe et les causes des écarts recherchées. Cette évaluation permet donc de mesurer le degré de conformité de la structure, de ses pratiques, de son organisation au regard des critères du référentiel. Elle permet la mise en évidence des points forts et des points à améliorer de la structure. Elle a enclenché un véritable travail de réflexion, de questionnements individuels et collectifs sur la pratique quotidienne du travail social, sur la pertinence des outils utilisés et l'organisation choisie.

Des pistes d'amélioration ont été définies au fur et à mesure et validées par le COPIL. Précisons également qu'au-delà de ces référentiels d'évaluation, il a été tenu compte, tout au long de la démarche d'accompagnement, du contenu des recommandations de bonnes pratiques publiées par l'ANESM.

### **L'intégration des usagers à la démarche d'évaluation interne**

L'AAJT a souhaité associer les personnes hébergées à la démarche d'évaluation interne. Le COPIL a proposé que les usagers soient intégrés aux thématiques les intéressant particulièrement. Une première rencontre a été organisée entre des usagers volontaires et le groupe de travail en charge des références 1 et 2. Les jeunes ont été interrogés, ont fait part de leur point de vue et ont formulé des propositions concernant les thématiques suivantes : l'accès aux droits civiques, l'accès à la culture, l'accès à l'information, l'expression et la participation, le fonctionnement de l'établissement, le contrat de séjour et le règlement intérieur, les réclamations et recours.

### **L'implication de tous les professionnels**

La démarche d'évaluation interne a été bien reçue par l'équipe qui a adhéré rapidement à cette occasion de réfléchir aux pratiques professionnelles et à la qualité des prestations.

Les salariés se sont montrés assidus et participatifs tout au long des réunions de travail. Les groupes de travail étaient composés d'une dizaine de membres de l'équipe en moyenne présents tout au long des différentes réunions de travail.

La posture adoptée par l'ensemble des professionnels était particulièrement constructive. Le souci d'objectiver les pratiques pour les améliorer a été permanent.

## 7. Présentation du rapport d'évaluation

Le rapport d'évaluation décline l'ensemble des 11 références proposées par le référentiel « CHRS + » et évalués pendant la démarche.

Chaque référence se décline en plusieurs critères qui sont autant d'attentes ou d'exigences faites aux établissements sociaux dans le contenu et les modalités des prises en charge, offertes et rendues aux usagers. Ce sont par rapport à ces critères que l'établissement s'est précisément évalué.

C'est à partir de ces critères que les écarts entre « l'idéal » de fonctionnement et la réalité de la pratique, sont définis.

Le plan d'actions détaillé par fiches actions, destiné à améliorer le fonctionnement de nos différents secteurs d'activité, conclut le présent rapport.

## 8. Vers un diagnostic

### 8.1. Droits, libertés et obligations de l'usager

#### **8.1.1. L'accès aux droits civiques est l'un des objectifs de l'accompagnement mis en œuvre par l'AAJT.**

L'AAJT offre des possibilités d'expression individuelle et collective favorisant la promotion de la citoyenneté à travers :

##### A. Le Conseil de la Vie Sociale :

Les élections du CVS sont l'occasion de sensibiliser les jeunes au rôle des élections. Les candidats se présentent par service (ASE, CHRS, FJT/RESIDENCE SOCIALE, CADA). Les élus du CVS participent ensuite à des commissions thématiques telles que « la commission des menus », « la commission animation »... Des rencontres dédiées à certains projets peuvent être réalisées. A titre d'exemple, l'AAJT a organisé en 2012 avec le FJT Claire Maison un weekend end d'intégration, où 8 jeunes ont été formés par un intervenant de la FNARS à leurs fonctions électives. De même, afin de sensibiliser autour des élections nationales, un grand jeu autour de la démocratie a été organisé avec 3 autres FJT: mise en situation de vote, explication du système électoral...

##### B. La participation à des rencontres extérieures :

La valorisation de la citoyenneté européenne demeure un engagement constant de L'AAJT auprès des résidents. En 2012, cinq jeunes de l'AAJT ont pu participer à un projet de rencontre européenne au foyer de Landshutt en Allemagne : « Foyers goes to Europe ». Ce projet a réuni des foyers français, anglais, allemands, durant 5 jours autour d'une thématique : « le foyer idéal ». Les jeunes français ont pu se confronter à d'autres jeunes européens, d'autres expériences, d'autres organisations de foyer, et bien entendu pratiquer leur anglais.

Sont également organisées de façon régulière, des rencontres avec d'autres foyers de jeunes travailleurs : repas de Noël, sorties sportives...

### C. La participation à des ateliers

Les nombreux ateliers proposés sont également un autre moyen de promouvoir la citoyenneté :



...etc.

L'AAJT favorise l'accès aux droits civiques :

- en délivrant l'attestation d'hébergement
- en accompagnant à la constitution de la carte nationale d'identité, à la demande ou au renouvellement de titre de séjour
- en ayant l'agrément domiciliation (CHRS)
- en accompagnant dans l'accès aux droits des étrangers. L'AAJT dispose de ressources en interne. Elle est en mesure d'informer les étrangers sur leurs droits et s'inscrit dans un partenariat permettant de compléter l'information donnée en interne (Plateforme Interinstitutionnelle Mineurs Etrangers Isolés, travail avec le CADE, Plateforme ASILE, avocats spécialisés, Préfecture).

Pistes d'amélioration :

- Restructuration du CVS permettant une implication plus directe des usagers accueillis à court terme. Travailler la communication vers les usagers pour en améliorer le fonctionnement. Mettre en place des indicateurs permettant de mesurer la satisfaction des usagers quant aux mesures mises en place suite aux propositions du CVS.
- Former des salariés supplémentaires au droit des étrangers- Etablir un document de synthèse relatif au droit des étrangers à destination de l'ensemble des salariés. Structurer la veille juridique en matière de droit des étrangers.

### 8.1.2. L'accès aux droits parentaux est un des objectifs de l'accompagnement mis en œuvre par l'AAJT

L'AAJT favorise l'accès aux droits parentaux en veillant à :

-  L'adaptation du choix de l'hébergement si l'usager doit recevoir son enfant dans le cadre de l'exercice de son droit de visite (FJT/Résidence sociale/Bhaj),
-  En favorisant l'exercice du droit de visite dans les locaux de l'établissement (ASE)
-  En organisant et en finançant le transport des jeunes pris en charge par le service ASE, vers le domicile familial,
-  En mettant à disposition un téléphone portable aux jeunes du service ASE pour appeler leur famille et en leur fournissant des cartes téléphoniques.

L'équipe ASE joue un rôle de médiation si nécessaire pour faciliter l'exercice du droit de visite, en mettant l'intérêt du jeune au centre des priorités.

Cet item est non applicable aux services du CADA et du CHRS en raison de la spécificité des publics accueillis.

Pistes d'amélioration :

- L'équipe ASE souhaite mieux associer les parents des mineurs à l'accompagnement et à la conception du projet personnalisé et organiser des temps de rencontre plus réguliers avec les parents des jeunes accueillis au sein du service.

### 8.1.3. L'accès à la culture et aux loisirs est un des objectifs mis en œuvre par l'AAJT

L'AAJT emploie deux animatrices qui proposent une palette d'activités à l'ensemble des jeunes accueillis. Elles travaillent avec de nombreux partenaires : Associations « Culture du Cœur », « Les têtes de l'art », « théâtre de la Cité », « Théâtre de la Minoterie », « SAFAR », « Secours populaire », « Office de la Mer », Fédération Nationale du Théâtre Amateur Comité Départemental 13, Fédération des Centres Sociaux, associations organisatrices de fêtes de quartier (Belle de Mai, Noailles, Panier, Plaine/ Cours Julien).

Les jeunes peuvent bénéficier de places gratuites sur des spectacles et concerts soit de façon individuelle, soit de façon collective : nous avons ainsi organisé de nombreuses sorties dans des théâtres marseillais pour faire découvrir aux jeunes des disciplines artistiques et des lieux insolites pour eux.

Par ailleurs, des séances de hip hop ont été organisées au sein du foyer à la demande des jeunes, pour apprendre les techniques et monter des chorégraphies. Un atelier de Beat Box a été monté au CHRS.

Nous avons aussi accueilli en 2012 un spectacle « Les tribulations d'Yvette », création de la Compagnie Les Caganis qui avait animé des cours de théâtre à l'Escale en 2011.

Des ateliers sont mis en place avec les jeunes (ateliers d'écriture...), des stages réguliers d'une semaine sont proposés (apprentissage à la réalisation de films, documentaires, stages théâtre, stages montage son ...) ainsi que des activités durant les vacances scolaires.

Les jeunes peuvent également participer à des loisirs de proximité : célébrer les anniversaires, fêter Noël, organiser des soirées autour de jeux de société ou d'ateliers créatifs.

L'AAJT favorise les activités sportives en organisant notamment des tournois de foot, des sorties Ski, Kayac, randonnées et baignades, plongée sous-marine, équitation Camargue....

Par ailleurs, grâce au soutien de l'ANCV et l'ACSE, les jeunes de l'ASE ont pu bénéficier d'aide aux vacances :

- **Soit de façon autonome** grâce à la mise en place d'une bourse aux vacances (possibilité pour les jeunes de réserver des séjours vacances à tarifs très préférentiels chez les partenaires de l'ANCV).
- **Soit de façon collective** : séjours à Prague, Munich et Barcelone.

Les jeunes peuvent participer financièrement ou sous forme de tâches d'intérêt collectif pour la mise en place des activités de loisirs (ateliers, sorties, vacances).

### Pistes d'amélioration :

- L'AAJT envisage de formaliser les partenariats existants par la signature de conventions et de tracer systématiquement les actions menées (comptes-rendus, feuilles de présence...).
- L'AAJT souhaite améliorer le partenariat avec l'ANCV pour départ autonome en vacances ouverts à tous les jeunes de l'association.
- L'AAJT souhaite améliorer la diffusion de l'information auprès des jeunes notamment auprès des jeunes du CADA, des RS Jouven, Blancarde, Auger et du diffus.

#### 8.1.4. L'accès à l'information est favorisé par l'AAJT

L'accès à l'information est une préoccupation centrale de l'AAJT. La présence d'un Point Information Jeunesse (PIJ) au sein de la structure, l'organisation de réunions sur les règlements de fonctionnement, d'ateliers santé, emploi, Europe... sont envisagées comme un moyen de transmettre et d'échanger de l'information.

Plusieurs abonnements à des revues et journaux sont souscrits par l'association et mis à disposition à l'accueil du FJT.

### Pistes d'amélioration :

- Organiser des ateliers réguliers sur le fonctionnement de l'établissement et mieux impliquer les usagers paraissant le moins intéressés.
- L'AAJT envisage de proposer à tous ses usagers un accès Internet global.
- Il est envisagé une refonte complète du site internet de l'association.
- Il serait souhaitable de relancer le journal interne de l'association.

### 8.1.5. L'expression et la participation des usagers sont favorisés par l'AAJT

L'AAJT est dans une démarche globale de développement et de prise en compte de l'expression et de la participation des usagers :

Au quotidien,  
à travers la disponibilité et la diversité des professionnels et la permanence du personnel d'accueil à la réception : 9h-21h.

A travers l'implication individuelle des personnes hébergées et dans la mise en place de plusieurs outils :

- les réunions du CVS
- l'organisation d'ateliers solidaires
- la participation à des manifestations (« A l'ombre des platanes » organisé par les jeunes du CHRS le 05.07.2013, Atelier « jeunes et l'accès au logement et aux transports » organisé avec jeunes du FJT le 18.06.2013...)
- la participation d'élus du CVS aux assemblées générales de l'association
- la participation d'usagers à des groupes de travail (livret d'accueil, commission menus), à la démarche d'évaluation interne, à des groupes de paroles...

Pistes  
d'amélioration :

- Veiller à accroître l'implication des usagers dans le CVS notamment ceux dont le séjour est d'assez courte durée.
- Améliorer la structuration des comptes rendus des réunions du CVS et s'assurer de leur large diffusion auprès des usagers.

### 8.1.6. Le fonctionnement de l'AAJT est défini et connu

Chaque service dispose de son règlement de fonctionnement : FJT, Résidences sociales, CHRS, CADA et ASE. Ils ont été entièrement refondus et adaptés à la loi de 2002. Le règlement de fonctionnement est expliqué à l'utilisateur (dans la mesure du possible en raison notamment des problèmes de langue) puis lui est remis. Malheureusement les usagers sont peu enclins à le lire et à en conserver une copie.

Il est connu par la majorité des professionnels mais davantage maîtrisé par le personnel en contact avec les personnes hébergées.

Il a été mis en parallèle de la charte des droits et libertés au moment de son adaptation à la loi 2002 et respecte donc les principaux droits des usagers.

Les principaux droits et libertés des usagers sont connus et respectés par les professionnels. Ils sont ainsi attentifs au respect de l'intimité, des cultures, des pratiques religieuses. Ainsi, les personnes hébergées ont la possibilité de fêter leur fête religieuse et l'établissement adapte l'alimentation aux différentes confessions.

#### **Pistes d'amélioration :**

- Veiller à l'actualisation régulière des règlements de fonctionnement.
- Améliorer l'accessibilité et la compréhension des règlements de fonctionnement auprès des usagers (organisation d'ateliers, traduction écrite...)

### **8.1.7. Le contrat de séjour/résidence est conclu avec l'utilisateur**

Un contrat de séjour ou de résidence est conclu avec les personnes hébergées.

#### ***CADA :***

L'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII), placé sous la tutelle du Ministère de l'Intérieur, est informé au jour le jour de la disponibilité en places du service CADA. Dès qu'une place se libère l'OFII oriente donc un jeune demandeur d'asile vers le service pour une prise en charge. A partir de cette orientation, un rendez-vous est pris avec le demandeur. Cette rencontre est préparée par le service afin d'être assisté le cas échéant par un interprète et que soient traduits les documents qui sont présentés à l'utilisateur avant son admission : lecture du contrat séjour, règlement de fonctionnement...

A l'issue de l'entretien et après acceptation de l'utilisateur des règles de fonctionnement du service, le contrat de séjour est signé.

#### ***ASE :***

Les jeunes que nous recevons à l'ASE sont orientés par les services départementaux de l'Aide Sociale à l'Enfance, les Service d'Accueil d'Urgence, les Services Sociaux de l'Enfance, les Etablissements accueillant des jeunes relevant de l'Aide Sociale à l'Enfance ou les assistantes sociales (secteur, scolaires...). Un rendez-vous est fixé afin de recevoir le jeune demandeur du placement. Le jeune est accueilli par un éducateur et le chef de service. Il rencontre ensuite la psychologue du service. Cette étape de diagnostic doit permettre d'identifier la demande du jeune et de vérifier son adéquation avec l'accompagnement proposé au sein de la section socio-éducative. Le jeune reçoit une lettre d'engagement et le règlement intérieur, qu'il doit retourner signés pour confirmer sa volonté d'admission.

L'acceptation ou le refus de cette admission est décidé en réunion d'équipe : en cas de refus, une lettre motivée sera envoyée à la structure d'accueil du jeune. La décision sera communiquée au plus tard deux semaines après l'admission. La décision est donc prise de façon collégiale : toute décision non partagée ne peut être qu'exceptionnelle, et doit faire l'objet d'une procédure écrite précisant les critères de décision. Ces critères sont liés à la demande de l'utilisateur et ses besoins exprimés, ses besoins sociaux identifiés, ses attentes, et les priorités de la structure en termes d'âge et d'accompagnement. En cas d'indécision, une nouvelle rencontre sera organisée entre le jeune et l'équipe éducative.

Lorsque l'admission est définitive, le contrat de séjour est signé.

Concernant plus précisément l'accueil du jeune, ce dernier est reçu par son éducateur référent (il peut être accueilli par un autre éducateur en cas d'urgence ou d'impossibilité liée au planning).

Dans le respect de la loi 2002/2, l'usager est au centre de l'accompagnement. Par conséquent, l'éducateur partage au moment de l'admission les documents de présentation, de réglementation régissant l'établissement et l'accompagnement (lecture commune, échanges, signature). Ainsi il explique au jeune le règlement intérieur et les règles de vie communes. Il réalise avec lui l'état des lieux de la chambre. C'est un moment essentiel qui donne une première image de l'association et du service. L'accueil permet de présenter la structure et l'outil, les modalités d'intervention et d'accompagnement. Il précise que l'accompagnement au sein de l'AAJT est une action limitée dans le temps. L'accueil se fait dans le respect et la dignité de l'accompagné et permet la transmission de toutes les informations nécessaires.

### **CHRS :**

Les jeunes sont orientés au CHRS via le 115 pour l'UHU et par le SIAO pour l'insertion. En dehors de l'accueil d'urgence, un entretien de pré admission avec la chef de service ou un membre de l'équipe éducative et la psychologue est réalisé avec l'usager. La situation est présentée en réunion d'équipe hebdomadaire pour validation avec désignation du référent et co-référent de l'accompagnement.

Le contrat de séjour sera établi et signé au moment de l'admission et de l'installation. Un délai de rétractation à l'initiative des deux parties est prévu au contrat.

### **FJT/RS/BHAJ :**

Après que le jeune ait déposé son dossier de demande d'admission, ce dernier est reçu en entretien par la CESF. Cet accueil individualisé va permettre d'informer le demandeur sur les

différentes étapes à respecter pour accéder à un logement, de l'informer également sur le fonctionnement de la CAF, les principes de la caution, des garants et la notion de responsabilité (certificat d'assurance) et de réaliser un premier bilan de situation. La demande est ensuite examinée par la Commission Logement qui se tient chaque mercredi.

La décision de la Commission est signifiée au demandeur à l'issue de la réunion de la Commission et un nouveau rendez-vous lui est fixé pour un entretien au cours duquel l'accompagnatrice gestion locative et sociale lui expliquera l'ensemble des documents qui lui seront remis à son entrée : le livret d'accueil, la charte des droits et libertés des publics accueillis, le règlement de fonctionnement et le contrat de résidence, lequel sera signé au moment de l'entrée dans le logement.

### 8.1.8. Le dossier individuel est constitué pour chaque usager

#### **CADA :**

La mission de ce service est de prendre en charge les jeunes demandeurs d'asile au niveau d'une part de l'hébergement, de la nourriture, du blanchiment et du versement de l'AMS et d'autre part de proposer un accompagnement adapté à la situation (informations, aides aux formalités, droits et obligations, préparation des dossiers, suivi...), et enfin de proposer un accompagnement à l'insertion sociale (organisation de la vie quotidienne, accès à l'autonomie, alphabétisation, activités sportives, accès à la culture, accès aux soins...).

Un dossier individuel, mais qui n'est pas le DIA utilisé dans les autres services, est constitué pour chaque jeune.

Piste  
d'amélioration :

- Pour le CADA, mettre en place un document permettant de synthétiser le suivi de chaque jeune, si possible adapter le DIA

#### **ASE :**

L'éducateur met en place, avec le jeune, un projet personnalisé qui respecte ses réels besoins et son rythme d'évolution. Les objectifs de ce projet reprennent ceux du Contrat jeune Majeur ou de la prise en charge ASE signée entre le jeune et le Conseil Général, mais sont complétés par des objectifs d'accompagnement propres au jeune et à l'établissement. Les objectifs de l'accompagnement sont fixés en commun et de manière éclairée entre l'éducateur et le jeune : ils sont partagés et validés en équipe.

Cet accompagnement fait l'objet d'une contractualisation écrite : l'ensemble du parcours du jeune est retracé au sein de son dossier d'accompagnement, qui contient : le contrat de séjour, qui est signé à l'issue du mois d'observation, le dossier individuel d'accompagnement et toutes les pièces administratives et documents nécessaires à la lecture de sa prise en charge. Ces documents sont accessibles au jeune en présence de l'éducateur référent.

Ils peuvent être consultés dans le respect de la confidentialité, par les salariés pouvant jouer un rôle dans l'accompagnement du jeune. Le dossier offre en outre une traçabilité permettant un passage de relai entre accompagnateurs.

Concernant le suivi de l'accompagnement :

**Au terme du premier mois d'hébergement,**

une évaluation de parcours est réalisée avec le jeune et son référent, afin d'analyser les démarches mises en place, les actions réalisées, de mesurer le niveau d'implication dans le projet, la participation à la vie collective, le comportement et les problèmes rencontrés. Si nécessaire un réajustement des objectifs est réalisé. Le contrat de séjour est signé.

**Chaque trimestre,**

une nouvelle évaluation est réalisée avec le résident, son référent et si nécessaire le chef de service, permettant de faire le bilan des avancées du projet individuel, du comportement du jeune et les réajustements nécessaires.

**Des bilans réguliers sont faits,**

à la demande du résident, du référent, de l'équipe ou d'un partenaire associé à l'accompagnement. Lors du passage en studio, ces entretiens réguliers devront continuer à être réalisés entre l'éducateur référent et le jeune.

**Un mois ½ avant la fin de la prise en charge,**

un bilan de parcours sera effectué avec le résident, son référent et le chef de service, et la situation de sortie sera analysée. En cas de nécessité de poursuivre l'accompagnement, la prolongation de séjour sera débattue en réunion d'équipe et une lettre sera adressée en ce sens au référent du Conseil Général. En cas de rejet de la demande le jeune devra quitter la structure au plus tard le dernier jour de sa prise en charge.

**A la fin du parcours,**

une évaluation de la situation sera réalisée, précisant la synthèse du parcours, le motif du départ, la solution de logement relais, la formation, scolarité, le niveau d'autonomie atteint

**CHRS :**

Chaque jeune est suivi par un référent et un co-référent. Lors de l'entretien d'admission, l'éducateur met en place, avec le jeune, un projet personnalisé appelé « dossier individuel d'accompagnement »(DIA) qui respecte ses réels besoins et son rythme d'évolution. Les objectifs de l'accompagnement sont fixés en commun et de manière éclairée entre l'éducateur et le jeune.

Cet accompagnement fait l'objet d'une contractualisation écrite : l'ensemble du parcours du jeune est retracé au sein de son dossier d'accompagnement, qui contient : le contrat de séjour, le dossier individuel d'accompagnement et toutes les pièces administratives et documents nécessaires à la lecture de sa prise en charge. Ces documents sont accessibles au jeune en présence de l'éducateur référent.

Ils peuvent être consultés dans le respect de la confidentialité, par les salariés pouvant jouer un rôle dans l'accompagnement du jeune. Le dossier offre en outre une traçabilité permettant un passage de relai entre accompagnateurs.

### **Concernant le suivi de l'accompagnement :**

Le suivi de l'accompagnement manque de structuration au niveau :

- de la traçabilité des informations et de son partage,
- du rythme des entretiens-bilans,
- de l'analyse de la problématique du jeune et des hypothèses de travail.

En outre, il existe un manque de visibilité de l'accompagnement éducatif dans le quotidien : discussions informelles non tracées et non partagées avec l'ensemble de l'équipe.

### ***FJT/RS/BHAJ :***

Le dossier individuel d'accompagnement (DIA) est constitué lors du rendez-vous d'admission (après la décision d'admission de la Commission Logement) avec la CESF. Le DIA permet d'établir un premier bilan de la situation de la personne. Le partage, par la lecture à haute voix, du contrat de résidence et du règlement de fonctionnement, ainsi que leur signature apposée sur le contrat, formalise les engagements réciproques et donne un cadre conventionnel à la compréhension et à l'appropriation de leur statut de résident.

Un livret d'accueil leur est remis. Le règlement mensuel de la redevance permet au service de réaliser un suivi de la personne, en étant à l'écoute des résidents et en proposant des solutions. Le service est amené à être plus directif dans la prise en charge et la résolution des difficultés, lorsqu'elles ont comme conséquences l'endettement, ou le non-respect du règlement de fonctionnement.

Les CESF assurent le suivi des résidents durant leur séjour en :

- Contractualisant les objectifs du suivi,
- Réalisant des bilans sur la situation globale du jeune,
- Animant le réseau des compétences internes et externes,
- En réalisant des entretiens-bilans réguliers.

### Pistes d'amélioration :

- Utiliser de manière systématique le DIA et tracer toutes les informations relatives à l'accompagnement.
- Améliorer la régularité des entretiens-bilans (à 3 mois, 6 mois, 12 mois et 18 mois) à l'aide du DIA pour les FJT/RS.
- Formaliser et tracer les conditions d'accès au DIA (équipe éducative, personnes extérieures, famille, police...).
- Etudier la reconfiguration des bureaux de l'Habitat et du CADA pour optimiser le respect de la confidentialité des entretiens avec les usagers.
- Mettre à jour la procédure d'accueil général.
- Mettre en place une procédure générale d'archivage et de désarchivage des dossiers usagers.

### 8.1.9. L'AAJT recueille et répond aux réclamations et plaintes des usagers

Les réclamations des personnes hébergées sont entendues et traitées rapidement pour éviter toute aggravation de la situation. Elles portent sur les domaines les plus divers : problèmes de bruit, sur l'alimentation, sur le partage des tâches communes... L'AAJT ne dispose pas d'un système d'enregistrement permanent et de suivis des réclamations et des plaintes qui soit structuré. Ces réclamations peuvent être notées sur le cahier de liaison des veilleurs, sur le cahier de réunions de service, sur des fiches d'incident...

Les plaintes et réclamations reçoivent le plus souvent une réponse immédiate, laquelle est très rarement tracée.

Piste  
d'amélioration :

- Structurer l'enregistrement, l'analyse et le suivi des plaintes et réclamations et l'intégrer dans un schéma de gestion des risques et événements indésirables

### 8.1.10 Les procédures de sanctions et les possibilités de recours sont mises en place par l'AAJT

Des sanctions sont prévues en cas de non-respect du règlement de fonctionnement. Un système de graduation des sanctions a été mis en place : avertissement, travaux d'intérêt collectif, mise à pied, exclusion. Les sanctions sont prises par le chef de service et préalablement discutés en équipe. Les sanctions sont prises après que l'utilisateur ait été entendu.

Seul le service ASE et le CHRS disposent d'une procédure écrite.

Pistes  
d'amélioration :

- Mettre en place une procédure de sanctions applicable dans tous services.
- Informer les usagers via le règlement intérieur et le livret d'accueil de la procédure sanction, de la possibilité d'être assisté et des voies de recours existantes.

### 8.1.11. Des dispositions de prévention de la maltraitance sont mises en œuvres



Des dispositions de prévention de la maltraitance sont mises en œuvre à trois niveaux : prévention de la maltraitance entre usagers, de la maltraitance extérieure à l'établissement et de la maltraitance institutionnelle.

L'hébergement en appartement individuel, ou en chambre individuelle ou en T1 bis (2 chambres et une cuisine commune) contribue au respect de l'intégrité morale et physique des personnes hébergées.

La présence permanente de professionnels dans la quasi-totalité des lieux d'hébergement (veilleurs de nuit et équipe éducative le jour), permet de s'assurer du respect constant de cette intégrité. L'entretien des logements et du cadre de vie participe de cette même attention.

La non tolérance de la violence et la sanction immédiate de celle-ci assure un élément essentiel du respect de cette intégrité.

Vis à vis de l'extérieur, la possibilité d'accueil sécurisé, la présence de dispositifs de sécurité à l'entrée (bips électroniques) sont autant de mesures permettant le respect de l'intégrité morale et physique des personnes hébergées.

Les professionnels sont vigilants à la maltraitance dans l'établissement que pourrait exercer un jeune sur un autre jeune et donc pour prévenir les passages à l'acte.

Par ailleurs, l'AAJT a mis en place une analyse des pratiques pour l'équipe éducative de l'ASE et du CHRS, ce qui permet de prévenir la maltraitance institutionnelle.

Au sein de ces deux services, chaque personne hébergée bénéficie de deux ou plusieurs référents, ce qui permet à ces derniers d'échanger et de se questionner sur les orientations de travail et à l'utilisateur de bénéficier d'au moins deux interlocuteurs. Les réunions d'équipe hebdomadaires sont un moment où il est possible de questionner la relation éducative.

La disponibilité de la psychologue du service qui peut être sollicitée par les salariés pour échanger sur une situation particulière, permet d'avoir un recul sur les situations.

**Pistes  
d'amélioration :**

- Réfléchir à la mise en place d'un espace d'analyse de bonnes pratiques type « Comité d'éthique ».
- Mettre en place des formations bientraitance/lutte contre la maltraitance sous forme d'ateliers, pour tous les salariés.
- Mettre en place un questionnaire de satisfaction des usagers.

## 8.2. Accueil et orientation

### 8.2.1 L'AAJT veille à offrir des conditions d'accueil de qualité

Les bureaux d'accueil de l'ASE viennent d'être rénovés. Ils sont confortables et chaleureux. Le bureau d'accueil du CADA n'est pas très grand mais permet de recevoir la personne en toute discrétion. Au CHRS, les entretiens se passent dans le bureau individuel de la psychologue ou dans les bureaux des travailleurs sociaux, bureaux insonorisés. Le service FJT/RS a été entièrement réhabilité. Cependant, des aménagements doivent être réalisés concernant les bureaux des deux CESF afin d'assurer à l'utilisateur une meilleure confidentialité lors des entretiens.

Piste  
d'amélioration :

- Réaménagement des bureaux des CESF en charge des FJT/RS/BHAJ pour une meilleure confidentialité lors des entretiens avec l'utilisateur.

### 8.2.2 Le personnel chargé de l'accueil et de l'orientation est formé et compétent

Des professionnels de l'établissement assurent l'accueil téléphonique et physique. Si au sein de chaque service, les salariés ont les compétences requises pour assurer cette fonction, il existe une insuffisance concernant l'accueil général. En effet, l'établissement note les difficultés rencontrées par les agents de l'accueil général pour distinguer et évaluer les éléments essentiels de la situation permettant une orientation adéquate vers le dispositif ou le service adéquat.

Pistes  
d'amélioration :

- Mettre en place une formation approfondie et éventuellement un tutorat à destination des agents de l'accueil général
- Etablir « un référentiel d'orientation » sur lequel l'agent de l'accueil général pourrait s'appuyer
- Dispenser aux salariés une formation spécifique à l'accueil des personnes en grande précarité

### 8.2.3 Des procédures d'accueil et d'orientation sont formalisées et respectées par l'AAJT

Un processus écrit nommé « processus accueillir » offre une visibilité globale de l'accueil et de l'orientation en général.

Au premier contact, qu'il soit téléphonique ou physique, une fiche AIO (Accueil, Information, Admission) est renseignée par l'agent de l'accueil général. Cette fiche est constituée de cases prédéterminées, non seulement pour aider à guider l'accueil, mais aussi pour permettre de recueillir des données statistiques exigées par nos financeurs.

Cette fiche devrait être reprise à chaque appel ou contact de la personne pour lui éviter d'avoir à répéter son histoire. Si la personne n'entre pas dans les critères pour lesquels nous sommes agréés ou si l'établissement n'a pas de place, elle est orientée vers un autre lieu d'hébergement. Si la personne entre dans les critères, elle sera soit orientée vers le 115 ou le SIAO pour le CHRS, soit un rendez-vous de pré admission lui sera donné pour une entrée au FJT/RS/Bhaj.

Des procédures d'accueil et d'orientation sont établies et en vigueur au sein de l'association. Concernant le CHRS, il s'agit de la « procédure 115 » référencée « ACE-PRO CHRS URGENCE ». L'accueil et l'orientation des demandes pour les FJT/RS et le CHRS en insertion sont décrits dans la procédure « ACE-DOC AAJT ADMISSION ». L'accueil et l'orientation des jeunes au sein de l'ASE et du CADA étant strictement encadrés par les tutelles, ne font pas l'objet d'une procédure spécifique. Ils sont néanmoins décrits de façon détaillée dans le projet de service.

Des fiches de pré-admission sont en outre, systématiquement utilisées par le CHRS et le service FJT/RS/Bhaj.

#### Pistes d'amélioration :

- Compléter le « processus accueillir » relatif à l'accueil général.
- Réactualisation des procédures en vigueur.
- Veiller à ce que la fiche AIO soit correctement remplie afin d'optimiser le suivi de la demande.
- Former l'agent de l'accueil général aux dispositifs de réorientation pour les usagers n'entrant pas dans nos critères..
- Etendre l'utilisation des fiches de pré admission au CADA et à l'ASE.
- Mettre en place une analyse statistique des demandes reçues par l'accueil général .

## 8.3. Admission

### 8.3.1 Des dispositions permettent de suivre la demande de l'utilisateur en amont de l'admission

#### **CADA :**

Ce critère est non applicable au CADA puisque le jeune demandeur d'asile est orienté directement par l'OFII vers notre service.

#### **ASE**

Comme cela a été décrit supra (critère 1.7 « *le contrat de séjour/résidence est conclu avec l'utilisateur* »), une demande d'admission et une note de situation élaborée concernant le jeune sont adressées par fax ou par courrier au chef du service. Le chef de service reçoit la demande de pré admission par :

- Les services départementaux de l'Aide Sociale à l'Enfance
- Les Services d'Accueil d'Urgence
- Les Services Sociaux de l'Enfance
- Les Etablissements accueillants des jeunes relevant de l'Aide Sociale à l'Enfance
- Les assistantes sociales (secteur, scolaires...)

Un rendez-vous est fixé afin de recevoir le jeune demandeur du placement. Ces rendez-vous ont lieu le mardi ou jeudi après-midi. Le jeune est accueilli par un éducateur et le chef de service. Il rencontre ensuite la psychologue du service.

Cette étape de diagnostic doit permettre d'identifier la demande du jeune et de vérifier son adéquation avec l'accompagnement proposé au sein de la section socio-éducative. Le jeune reçoit une lettre d'engagement et le règlement intérieur, qu'il doit retourner signés pour confirmer sa volonté d'admission. Une nouvelle rencontre peut être organisée entre le

jeune et l'équipe éducative, pour avoir un éclairage supplémentaire.

Dans l'attente de l'admission et dans le cas d'un besoin d'hébergement immédiat, le service ASE s'assure que le demandeur dispose d'un référent social extérieur à l'établissement ainsi que la mise en relation avec ce référent social. Dans le cas où le jeune se présente spontanément, il est réorienté avec la MDS de son secteur. En outre, suivant que le jeune est mineur ou majeur, il est réorienté vers le 115 ou vers les services de l'ADDAP ou de la DIMEF. Le service se tient informé de l'évolution de la situation du demandeur via son travailleur social référent.



## **CHRS**

Comme cela a été décrit supra (critère 1.7 « *le contrat de séjour/résidence est conclu avec l'utilisateur* »), les jeunes sont orientés au CHRS via le 115 pour l'UHU et par le SIAO pour l'insertion. En dehors de l'accueil d'urgence, un entretien de pré admission avec la chef de service ou un membre de l'équipe éducative et la psychologue est réalisé avec l'utilisateur. La situation est présentée en réunion d'équipe hebdomadaire pour validation avec désignation du référent et co-référent de l'accompagnement. L'utilisateur obtient donc une réponse à sa demande d'accompagnement dans un délai de 48h. L'admission physique est variable car en corrélation avec les places disponibles.

## **RS/FJT/BAHJ**

Comme cela a été décrit supra (critère 1.7 « *le contrat de séjour/résidence est conclu avec l'utilisateur* »), après que le jeune ait déposé son dossier de demande d'admission, ce dernier est reçu à bref délai en entretien par la CESF. Cet accueil individualisé va permettre d'informer le demandeur sur les différentes étapes à respecter pour accéder à un logement, de l'informer également sur le fonctionnement de la CAF, les principes de la caution, des garants et la notion de responsabilité (certificat d'assurance) et de réaliser un premier bilan de situation. La demande est ensuite examinée par la Commission Logement qui se tient chaque mercredi.

Dans l'attente de l'admission et dans le cas d'un besoin d'hébergement immédiat le service prend contact avec le référent social extérieur à l'établissement (référent qui a orienté le jeune vers le SIAO).

Durant la période d'attente avant l'admission, le CHRS peut orienter le jeune vers le 115 ou milieu ouvert ou proposer un hébergement alternatif dans le cadre d'un accompagnement dit de « stabilisation » au sein de l'UHU.

Le service se tient informé de l'évolution de la situation du demandeur via la commission SIAO.

Dans l'attente de l'admission et dans le cas d'un besoin d'hébergement immédiat le service prend contact le référent social extérieur à l'établissement si le jeune en a un.

Durant la période d'attente avant l'admission, le service peut orienter le jeune vers les structures d'urgence. Par ailleurs, si au décours de l'entretien avec la CESF, il apparaît que le jeune ait besoin de se stabiliser avant son entrée en FJT/RS (dettes en cours d'apurement, en attente de formation ou d'emploi...), le service peut lui proposer une orientation au CHRS le temps nécessaire.

Le service se tient informé de l'évolution de la situation du demandeur via la CESF en charge du dossier.

Piste  
d'amélioration :

- Engager une réflexion avec le SIAO sur la problématique du délai de rendez-vous de pré admission en CHRS ou FJT/SIAO. En effet, en raison du délai important s'écoulant entre la demande de l'utilisateur faite après du SIAO et la décision d'orientation de ce dernier, la situation a pu changer. De ce fait, les jeunes orientés soit ne prennent pas contact avec l'association, soit ne viennent pas au rendez-vous fixé.

### 8.3.2. Les modalités d'examen de la demande et de décision d'admission sont définies et mises en œuvre

Ce critère est non applicable au CADA puisque le jeune demandeur d'asile est orienté directement par l'OFII vers notre service.

Les modalités d'examen de la demande ont été décrites supra aux critères 1.7 « *le contrat de séjour/résidence est conclu avec l'utilisateur* » et 3.1 « *des dispositions permettent de suivre la demande de l'utilisateur en amont de l'admission* ». La décision d'admission définitive intervient après une période d'observation de 30 jours pour le service ASE (mais non applicable aux mineurs) et de 7 jours pour le CHRS (délai de rétractation réciproque). Elle est discutée en réunion d'équipe hebdomadaire, ou au sein de la Commission Habitat pour le FJT/RS/Bhaj, à laquelle assiste le professionnel auprès duquel l'utilisateur a déposé sa demande. Le chef de service ou en son absence un salarié dûment habilité, valide l'admission.

### 8.3.3 Des critères d'admission sont définis et appliqués

Ce critère est non applicable au CADA puisque les critères d'admission sont définis en amont par l'OFII qui nous oriente directement le jeune demandeur d'asile.

Pour décider de l'admission ou de son refus, la demande de la personne et les besoins sociaux qu'elle recouvre sont examinés :

- Pour l'ASE : la synthèse est transmise en amont de l'admission, par le travailleur social référent. Le jeune est ensuite reçu en entretien individuel d'une durée d'environ une heure par un éducateur et la chef de service, puis par la psychologue environ trois quart d'heure.

- Pour le CHRS, le jeune est reçu en entretien de pré admission par la chef de service ou un membre de l'équipe éducative et par la psychologue.
- Pour le FJT/RS, la CESF va examiner la demande en se basant sur une grille de critères, en déterminant « le reste à vivre » et les besoins en accompagnement.

Pour une meilleure prise en charge, les travailleurs sociaux de l'AAJT sont amenés à prendre contact avec les précédents accompagnateurs.

Piste  
d'amélioration :

- S'assurer de la traçabilité du consentement de l'utilisateur concernant l'examen d'éléments relatifs à sa précédente prise en charge, recueillis auprès des précédents accompagnateurs/travailleurs sociaux.

### 8.3.4 La décision d'admission fixe les différents éléments relatifs à la prise en charge de l'utilisateur

L'entretien d'admission dure le temps nécessaire et fixe la durée de la prise en charge, les objectifs et détaille les prestations mises en œuvre. L'acceptation de l'accompagnement conditionne l'accueil.

La durée est variable en fonction du service concerné :

CADA :	Le temps du traitement de la demande d'asile, soit en moyenne entre 6 mois et un an, recours CNDA compris. Le délai peut cependant être très variable d'un jeune à un autre (à titre d'exemple, 9 mois pour l'un et 3 an pour l'autre). A l'issue de l'obtention du titre de séjour, le service a trois mois renouvelable une fois, soit six mois maximum, pour organiser la sortie. En cas de refus de régularisation, le service doit organiser la sortie dans les trente jours suivant la notification de la décision de rejet de la CNDA.
ASE :	La durée de la prise en charge est d'une part contrainte par l'âge du jeune (21 ans) et d'autre part par les contraintes administratives (judiciaire ou CJM).
CHRS :	La durée est fixée dans le contrat de séjour. La prise en charge initiale est de 6 mois, renouvelable en 6 mois après demande formée un mois avant l'expiration du délai de prise en charge auprès de la DDCS.
FJT/RS :	La durée de la prise en charge est fixée dans le contrat de résidence dont la durée est d'une année, renouvelable une fois.

Ce principe est indiqué à l'utilisateur au moment de l'admission. Les objectifs de la prise en charge reposent sur la demande de la personne au départ. Les prestations proposées par l'établissement sont détaillées en fonction de la problématique.

L'utilisateur est informé de la décision prise dans des conditions appropriées à sa situation. Lors de la pré admission ou de l'admission pour le CADA, l'utilisateur est informé de sa participation financière. Les futurs référents sont présentés à l'utilisateur, parfois dès l'entretien de pré admission.

En cas d'admission, le livret d'accueil, la charte des droits et libertés, le règlement de fonctionnement sont remis et expliqués à la personne accueillie. L'AAJT note qu'en raison de la précarité du public CHRS dont la priorité est la mise à l'abri et du problème de langue rencontré par le service du CADA, ces documents ne sont pas systématiquement remis et expliqués aux usagers.

Enfin, la décision d'admission ou de refus est communiquée par le service à la structure ou au référent social ayant orienté la demande auprès de nos services. Cette communication est faite par téléphone, mail ou fax.

Pistes  
d'amélioration :

- Réactualiser le livret d'accueil
- Restructuration du dispositif relatif aux participations financières des usagers du CHRS
- Etablir un document simplifié en complément du livret d'accueil et le faire traduire en plusieurs langues
- Assurer une traçabilité systématique dans le DIA des objectifs de prise en charge définis à l'entrée

### 8.3.5 Une procédure de réorientation de l'utilisateur est appliquée en cas de refus d'admission

En cas de refus d'admission, le demandeur est réorienté, dans la mesure du possible, sur des structures mieux adaptées. Si le demandeur a un référent social, ce dernier est informé de la décision de refus et des contacts sur d'autres structures lui sont communiqués.

La décision de refus est motivée par le chef de service soit par écrit, soit oralement si le demandeur n'a pas d'adresse fixe (demande CHRS notamment). Les motifs de refus sont tracés dans les procès-verbaux des réunions d'équipe ou de la Commission Habitat.

Les principales causes de refus sur le FJT/RS/Bhaj sont l'insuffisance de ressources malgré l'avance CAF faite par la structure et le besoin d'accompagnement plus important. Dans ce cas, une réorientation est faite vers des CHRS ou des services ASE.

La cause de refus récurrente sur l'ASE est l'absence de place disponible. Ce service fonctionne depuis déjà quelques années en sur capacité.

Actuellement, en cas de refus d'admission, il n'existe pas de voies de recours offertes au demandeur.

Piste  
d'amélioration :

- Mettre en place un dispositif permettant à l'utilisateur d'exercer un recours contre une décision de refus d'admission et d'être assisté au cours de cette démarche.

## 8.4. Hébergement et conditions de séjour

### 8.4.1 Les lieux d'hébergement répondent aux besoins de sécurité et de confort des usagers

Les locaux d'hébergement répondent aux besoins de sécurité et de confort des usagers. En termes de sécurité, tous les bâtiments sont aux normes et la commission SSI effectue des contrôles réguliers. Des opérations de désinsectisation sont effectuées une à deux fois par mois. La formation/information des usagers et du personnel en termes de conduite à tenir en matière de sécurité et d'évacuation est insuffisante.

En termes de confort, les locaux d'hébergement répondent aux normes en vigueur en matière de surface, de volume et de ventilation. Les locaux les plus anciens ne sont pas tous isolés d'un point de vue phonique et thermique. Malheureusement les travaux sont trop lourds pour que l'association ait les moyens financiers de les réaliser.

Offrir des locaux qui présentent un aspect agréable est une valeur forte de l'association qui veut permettre aux personnes de vivre dans un minimum de dignité et de confort. La totalité des chambres du FJT l'Escale a été rénovée en 2012. La RS Jouven a été livrée le 31.12.2012. Le CHRS a été réhabilité en 2010. L'ensemble du parc immobilier est régulièrement entretenu. Les locaux d'hébergement sont aménagés avec des meubles récents. Ils sont décorés. Les peintures sont régulièrement et progressivement refaites et les appartements qui le nécessitent sont rénovés.

Des espaces communs de rencontres et d'échanges sont mis à disposition.

Pistes  
d'amélioration :

- Actualiser et veiller à l'affichage des plans d'évacuation dans tous les bâtiments.
- Organiser des exercices d'évacuation.
- Procéder à la réorganisation du service logistique (revoir notamment le fonctionnement).

### **8.4.2 Les lieux d'hébergement répondent aux besoins d'entretien et d'hygiène des usagers**

L'établissement met à disposition de façon permanente des locaux équipés qui permettent aux personnes hébergées d'assurer leurs besoins élémentaires (douche, salle de bain, lave-linge et sèche-linge, cuisine individuelle ou collective).

Il fournit aux personnes hébergées le linge de literie (draps, alaises, couvertures) et des serviettes de toilette sauf pour les résidences sociales. Ce linge est changé plusieurs fois par mois par la maîtresse de maison au CHRS et à l'ASE. L'AAJT fournit également les produits d'entretien et si l'utilisateur n'a pas de ressource, la lessive et les produits d'hygiène.

Les RS, le FJT, le CHRS, l'ASE et la résidence où sont hébergés les jeunes du CADA disposent de laveries collectives.

L'utilisateur effectue le nettoyage du linge et de son logement à son départ. A défaut, la maîtresse de maison ou un agent d'entretien s'en charge.

L'établissement met à disposition des personnes hébergées les moyens techniques et humains de :

- prendre leur repas à la cafétéria (CHRS, ASE) ou de les confectionner : cuisine individuelle et vaisselle (CADA, ASE), cuisine collective (FJT), studios équipés (RS, CHRS diffus et ASE),
- conserver dans de bonnes conditions les aliments : les appartements du CADA, de l'ASE, du CHRS diffus et des RS sont équipés d'un réfrigérateur et de placards pour conserver les aliments dans de bonnes conditions,
- s'approvisionner en denrées alimentaires : une restauration collective par un prestataire externe (CTC) est proposée à tous nos usagers. Un pécule alimentaire est donné aux jeunes de l'ASE hébergés en studio. Les jeunes du CADA bénéficient de l'AMS pour acheter notamment leurs denrées alimentaires. Concernant les appartements en diffus, nous organisons des visites de proximité pour identifier les points de vente.

En outre, une convention a été passée avec le Secours Populaire afin que les jeunes qui le souhaitent, puissent bénéficier de colis alimentaire.

Une Commission des menus à laquelle des représentants des usagers participent, a été mise en place en 2013 afin de mieux répondre aux attentes des jeunes en termes d'alimentation.

L'établissement offre ponctuellement la possibilité de soins sur le lieu d'hébergement en fonction des besoins et des problématiques des personnes. Ainsi à titre d'exemples, des infirmiers de l'hôpital Edouard Toulouse viennent sur site pour dispenser un traitement à un jeune de l'ASE. Concernant le CHRS, plusieurs partenariats ont été conclus : médecin vacataire sur site, CLLAT pour dépistage tuberculose...

### **8.4.3 Les règles d'occupation de l'hébergement respectent la dignité et l'intimité des usagers et favorisent leur vie privée**

Les règles d'occupation offrent la possibilité de recevoir des membres de la famille ou des tiers. Concernant l'ASE, les jeunes peuvent recevoir librement leurs proches dans leur chambre aux heures de visite et après autorisation de la chef de service en dehors des heures de visite. Une salle de réunion peut également être mise à leur disposition. Concernant le FJT, les visites sont libres tous les jours de 14h à 22h. Pour un hébergement d'une nuit à quelques jours, une autorisation doit être demandée au service. Pour les RS ainsi que pour les jeunes du CADA, les visites sont libres. Seules les visites sur le CHRS (collectif) ne sont pas autorisées car il s'agit de faire respecter l'intimité et la sécurité des autres personnes hébergées dans le collectif.

Les règles d'occupation laissent à la personne accueillie la possibilité d'entrer et de sortir librement dans le respect des horaires d'ouverture en ce qui concerne l'hébergement collectif.

L'occupation de l'hébergement est possible jour et nuit puisque les jeunes possèdent la clé ou le bip de leur logement et que l'astreinte intervient si un jeune se retrouve dehors la nuit ou le week-end (perte du bip, dysfonctionnement de la serrure...).

Le service organise l'hébergement de façon à ce que l'intimité et la vie privée de l'utilisateur soient respectées. Ainsi pour l'ASE, après un passage en chambre double, les jeunes sont accueillis en chambre simple ou en studio. Chaque chambre est équipée de salle de bain privative. Les chambres doubles sont organisées de façon à permettre l'intimité des colocataires. Les éducateurs frappent avant d'entrer dans les chambres. Le CHRS dispose d'armoires individuelles et d'une bagagerie. Concernant le FJT, les chambres simples sont largement majoritaires. Le personnel du service frappe avant d'entrée et une autorisation pour intervenir dans logement en l'absence de son occupant est signée par le jeune. Un avis de passage est également laissé. Les jeunes du CADA sont hébergés dans des T1 bis : chacun a sa chambre et la salle à manger/cuisine est commune.

L'établissement ne permet pas d'être hébergé en compagnie d'animaux domestiques pour des raisons de sécurité et d'hygiène. Cependant est à l'étude, un projet de création d'un chenil avec intentions éducatives sur le CHRS.

Pistes  
d'amélioration :

- Mettre en place une procédure relative aux visites reçues par les mineurs de l'ASE.
- Poursuivre la réflexion sur la mise en place d'un chenil à visée éducative sur le CHRS.

#### 8.4.4 Un accompagnement personnalisé est offert à l'utilisateur tout au long de son séjour

La qualité de la relation avec l'utilisateur est travaillée par le biais de supervision, d'échanges entre salariés, de formations spécifiques. A été constitué un groupe d'analyse de pratiques avec un intervenant extérieur pour l'équipe de professionnels de l'ASE et du CHRS. En outre, les psychologues viennent en appui à l'équipe.

De plus, tous les professionnels de chaque service bénéficient de formations extérieures collectives ou individuelles (addictions, gestion des conflits, accueil et précarité...). Les réunions d'équipe hebdomadaires sont également l'occasion d'échanger et de travailler la qualité de la relation avec l'utilisateur.

L'AAJT a fait le choix de déterminer au moment de l'entrée, deux référents (un binôme) par usager pour assurer l'accompagnement personnalisé.

L'accompagnement personnalisé peut aller jusqu'à traiter des problématiques d'hygiène alimentaire et/ou corporelle si besoin. L'accompagnement en matière d'hygiène corporelle est dispensé par la maîtresse de maison et en matière alimentaire par la CESF. En outre, les équipes veillent au bon entretien des lieux de vie (contrôle des logements, distribution de kits hygiène aux jeunes de l'ASE et du CHRS...). Des ateliers hygiène et équilibre alimentaire sont également proposés.

Un accompagnement autour des questions d'équilibre alimentaire et de diététique est proposé par les CESF. Des partenariats sont ponctuellement mis en place avec le Codes (mise à disposition d'une diététicienne).

L'accompagnement personnalisé à la gestion et à l'entretien du lieu de vie est mis en place par la maîtresse de maison et l'équipe éducative. L'accompagnement à la gestion budgétaire est assuré par la CESF.



Un appui sur la gestion des relations avec les co-résidents est assuré par l'équipe éducative pour l'ASE, le CHRS et le CADA. Concernant le FJT/RS/Bhaj, la CESF convoque le résident en cas de conflits de voisinage, puis la situation est discutée en réunion d'équipe.

La psychologue est également disponible pour en parler et réalise les liaisons nécessaires avec le reste de l'équipe.

Les lieux d'hébergement sont présentés à la personne au moment de son entrée. Les règles d'occupation sont expliquées à l'utilisateur soit dès l'entretien de pré admission, soit au moment de l'entrée. Elles sont reprises et expliquées au quotidien si nécessaire.

La personne hébergée est installée par les soins d'un professionnel. Pour l'ASE, la chambre est préparée par la maîtresse de maison en amont (mise en place des draps, remise de produits d'entretien, nettoyage) puis l'utilisateur est installé par l'éducateur de service lors du temps d'accueil. Au CHRS et au CADA, l'installation est réalisée par le référent. Concernant le FJT/RS/Bhaj, le logement est vérifié en amont par l'équipe logistique et le résident est installé par la CESF.

Un état des lieux d'entrée et de sortie est préparé par la maîtresse de maison et signé par l'éducateur référent et le jeune de l'ASE.

Pour le CHRS et le CADA, c'est le référent qui se charge d'effectuer en présence du jeune l'état des lieux d'entrée et de sortie. Quant au FJT/RS/Bhaj, c'est la CESF. Il est demandé à la personne hébergée de faire le ménage. En cas de dégradation, la remise en état est effectuée par le service logistique puis est facturée à l'utilisateur.

Concernant les biens personnels de valeur de l'utilisateur, il est expliqué à ce dernier, lors de l'admission, que les biens de valeur sont sous sa responsabilité, qu'il doit les enfermer dans le placard si chambre double ou fermer sa porte à clé si chambre simple. Si la personne le demande, ses biens de valeur peuvent être mis au coffre et un inventaire est alors réalisé.

### Pistes d'amélioration :

- Veiller au turn over des salariés sur les formations visant à améliorer la qualité de la relation avec l'utilisateur.
- Réactiver le partenariat avec le Codes.
- Mettre en place une procédure relative aux états des lieux d'entrée et de sortie.

#### **8.4.5 L'accès à une vie sociale est favorisé par l'AAJT**

Les lieux d'hébergement sont à proximité de la gare Saint Charles et/ou des lignes de métro et de bus, de services publics (Poste, Banque, Sécurité Sociale, Pole Emploi, Mission Locale...), des commerces, ce qui facilite l'accès à une vie sociale pour les personnes hébergées. Concernant les jeunes de l'ASE, chacun bénéficie d'une carte mensuelle de transport. Par ailleurs, l'AAJT a recours à la « centrale de mobilité » pour les jeunes qu'elle héberge et qui sont éligibles à ce dispositif.

Par ailleurs, l'AAJT favorise la communication et l'implication des usagers dans l'organisation de la vie collective : temps d'animation collective permettant aux usagers de participer à la vie collective locale (projets de rencontres avec des artistes, participation à des événements, participation à des tournois de foot locaux, rencontres d'associations...), permanence mensuelle du secours populaire (qui propose aux jeunes de s'inscrire dans des actions de volontariat), participation aux tâches collectives, à des ateliers solidaires, à des animations/repas, au CVS...

#### **8.4.6 L'AAJT informe les usagers de leur situation financière vis-à-vis de l'association**

Le service fournit à l'utilisateur des justificatifs lors de chaque transaction d'argent. Concernant l'ASE et le CADA, le jeune signe un justificatif à chaque transaction d'argent. Pour le CHRS un bon de caisse est signé avec le détail des montants. Pour le FJT/RS un reçu manuel ou édité par CERI est établi.

Le service fournit à l'utilisateur de l'ASE et du CHRS sur sa demande, un récapitulatif de l'argent versé au titre de la caution ou de la participation. Le FJT/RS édite un extrait de compte sur CERI et sur CRYPTO.

Les services restituent à l'utilisateur sa caution dans des délais raisonnables. Il faudrait cependant parvenir à raccourcir ces délais.

Enfin, les services mettent en place des facilités de paiements : participations sont suspendues ou réduites aux vues de la situation de l'utilisateur (ASE, CHRS), participation à des ateliers en échange d'achat de timbres fiscaux, photos, carte de bus (CHRS), échéancier, « locapass » pour FJT et RS, avance CAF...

Piste  
d'amélioration :

- Améliorer le délai de restitution des cautions aux usagers

## 8.5. Insertion par le logement

### 8.5.1 L'utilisateur reçoit une information sur le droit au logement

Il n'existe pas de support spécifique à chaque service (sauf pour le FJT/RS), mais une plaquette de présentation de l'AAJT.

Le FJT/RS utilise comme support d'information la fiche logement, le guide se loger et la plaquette RS/FJT.

La CESF du service ASE informe les jeunes des aides aux logements, fait des simulations et ouvre les droits caf pour les usagers ayant des revenus. Les CESF rattachées aux FJT/RS font de même lors de l'entretien de pré admission et tout au long de l'accompagnement. Le CHRS et le CADA dispensent une information individuelle lors de la prise en charge. Les différents services informent également les usagers des démarches à réaliser lors de l'accès à un logement autonome : démarches EDF, assurance, bail...

Pistes  
d'amélioration :

- Construire une plaquette présentant les différents dispositifs d'hébergement/logement en fonction des revenus et degré d'autonomie.
- Développer les permanences d'information sur le droit au logement à l'extérieur (Missions locales...)

### 8.5.2 L'accompagnement prend en compte le parcours résidentiel de l'utilisateur

L'ASE propose un parcours résidentiel type (chambre double, puis simple, puis studio) pour tous les jeunes entrants (pas d'accès direct en studio). Le CHRS prend en compte le parcours de vie de l'utilisateur notamment lorsqu'il s'agit du diffus. Dans ce cas ainsi que dans celui du demandeur aux FJT/RS/Bhaj, il est réalisé une analyse du parcours résidentiel pour essayer d'évaluer si l'utilisateur est en mesure d'habiter et de gérer un logement autonome.

Un travail budgétaire est mené par la CESF ou par le référent CADA. Les dettes sont évaluées notamment pour comprendre la capacité de l'utilisateur à économiser, pour comprendre les raisons de ces dettes et pour l'accompagner notamment dans l'apurement de celles-ci. Les dettes sont également évaluées afin de déterminer « le reste à vivre » de l'utilisateur.

Des mesures d'apurement sont proposées et réalisées avec l'utilisateur : mise en place d'un échéancier, Locapass, FSL (pour les dettes locatives)...

L'établissement prépare à la gestion du budget du futur logement. Ce travail est fait en collectif (ateliers) et en individuel.

Piste  
d'amélioration :

- Procéder à une évaluation systématique du besoin de l'utilisateur et le formaliser.

### **8.5.3 Un suivi est assuré à l'utilisateur pour conforter son insertion dans le logement et dans son environnement**

L'AAJT n'est pas financée pour proposer un accompagnement post hébergement. Toutefois, elle accepte ponctuellement et par défaut d'assurer un accompagnement post hébergement si l'utilisateur le demande et dans son intérêt. C'est ainsi que certaines personnes hébergées sont accompagnées dans les démarches administratives (contrats eau, gaz, électricité, assurance, bail, changement d'adresse ...) liées au déménagement.

Les usagers sont accompagnés dans leurs démarches liées à l'équipement mobilier de leur futur logement. La CESF de l'ASE élabore le budget d'entrée en logement autonome, et le service ASE sollicite une prime d'installation (achats de meubles) dès que nécessaire auprès des inspecteurs de l'ASE et/ou de une aide au projet auprès de la Fondation de France. Concernant le service FJT/RS, les CESF incitent les usagers à se constituer une épargne durant leur séjour chez nous. Il leur arrive de constituer des dossiers FSL auprès du Conseil Général pour que l'utilisateur puisse bénéficier d'un financement (subvention et prêt) pour son installation dans un logement privé, lorsqu'il sort du FJT/RS. Le CHRS sensibilise en outre, l'utilisateur à la récupération.

Les usagers sont accompagnés dans l’emménagement et pour certains aidés dans le déménagement de leurs affaires personnelles.

Nous pouvons faire des recherches internet avec le jeune suivant ses questions concernant le site du futur logement (transports, commerces, administrations, association...).

Pistes  
d’amélioration :

- Création d’un document support à l’attention de l’usager reprenant toutes les démarches à effectuer dans le cadre d’un déménagement (contrats eau, gaz, électricité, assurance, bail, changement d’adresse ...).
- Compléter les fiches Logement par des informations sur le quartier.

#### **8.5.4 L’accompagnement comprend une aide appropriée au relogement de l’usager à l’issue de son séjour**

La recherche de logement est préparée par les professionnels du service par une action individuelle ou une action collective. Il s’agit donc pour l’AAJT d’accompagner l’usager dans le choix du meilleur moment pour lui, pour intégrer un logement, du projet adapté et des conditions qui lui permettront de perdurer dans ce logement.

Un travail doit être réalisé par l’équipe pour s’assurer que l’usager cherche un logement correspondant à ses moyens de financement. La recherche d’un logement est donc préparée de manière collective et individuelle.

Les usagers sont aidés individuellement à la rédaction des dossiers de demande HLM, Locapass, Dalo...

L’accompagnement favorise la participation des personnes accueillies. Le plus souvent ce sont elles qui sont actrices de leur projet et qui sollicitent une aide. L’équipe apporte l’accompagnement nécessaire à l’aboutissement de leur projet.

Le projet de relogement tient compte des besoins des personnes accueillies. Il intègre les souhaits de ces dernières dans les limites des possibilités réalistes de relogement. Il tient compte de la composition familiale et des ressources. Il intègre les éventuelles contraintes professionnelles (recherche d’un hébergement à proximité du lieu d’emploi, ou accessible facilement en transport en commun).

En cas d’impossibilité d’accès à un logement autonome, l’AAJT oriente vers d’autres dispositifs ou d’autres structures adaptées (SIAO, maisons relais, CHRS...).

### 8.5.5 L'AAJT a développé des relations de partenariat avec les acteurs agissant en faveur du logement des personnes défavorisées

Il existe des accords avec les bailleurs privés via la Bhaj ainsi qu'un réseau de « connaissances ».

Piste  
d'amélioration :

- Créer des partenariats pour notamment mettre en place des baux glissants afin de faciliter la sortie de nos usagers vers des logements autonomes

### 8.5.6 L'AAJT dispose de professionnels mobilisés pour aider l'utilisateur à faire valoir son droit au logement

Au sein du service de l'ASE et du FJT/RS/BHAJ, des membres du personnel « référent logement » sont chargés plus spécifiquement des questions liées à l'accès au logement autonome. Le CHRS et le CADA peuvent y avoir recours si nécessaire.

Des ateliers sont organisés et des formations dispensées pour permettre aux professionnels d'être informés de l'évolution du droit et de la législation en matière de logement.

Les CESF rattachées aux FJT/RS/BHAJ assurent l'instruction des demandes d'aide en matière d'accès ou de maintiens dans le logement (FSL, Secours aux adultes, LOCAPASS Assurance et garantie, MOBILI-JEUNE...) pour les résidents de leur service.

Pistes  
d'amélioration :

- Mettre en place plus de formations ou un groupe de travail sur la problématique logement.
- Développer le partage de connaissances inter services dans tous les domaines (emploi, formation, veille juridique...).

## 8.6. Insertion professionnelle

### 8.6.1 L'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi sont des missions que se donne l'AAJT

L'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi sont des missions que se donne l'AAJT au travers de ses projets de service.

Si l'insertion professionnelle ne fait pas partie des missions du CADA, celui-ci participe néanmoins à sa préparation via notamment l'apprentissage de la langue française, la recherche de stages professionnels... Un atelier Français Langue Etrangère hebdomadaire est mis en place à l'Escale pour les jeunes de l'ASE et du CADA.

L'AAJT dispose également d'un réseau de partenaires : lycées privés, chantiers d'insertion, centres de formations...

Il existe au sein de l'ASE et du CHRS un référent informé des dispositifs légaux/réglementaires en matière d'insertion professionnelle et de formation, ainsi que de leur évolution. Un éducateur ASE est plus missionné sur les questions de la formation/insertion, mais tous les éducateurs se partagent le suivi, souvent scolaire, des usagers.

La chef de service ASE rencontre régulièrement les services de pôle emploi et du PLIE. Le CHRS a recours au coordonnateur du site qui est également un accompagnateur à l'emploi. Tous les services de l'AAJT travaillent en étroite collaboration avec les deux accompagnatrices du PLIE, salariées de l'AAJT, ainsi qu'avec la Mission Locale.

Une documentation précise et actualisée est à la disposition de l'équipe et des usagers via notamment le Point Information Jeunesse (PIJ) installé dans nos locaux.

Les services entretiennent également des relations régulières avec les lieux de scolarité et de formation des usagers : rencontres régulières avec les professeurs (réunions parents profs...) et les référents de formation.

Pistes  
d'amélioration :

- Former en interne via le PLIE, des référents supplémentaires aux dispositifs légaux/réglementaires en matière d'insertion professionnelle et de formation
- Etablir un guide des Services de droit commun (comment établir un CV, préparer un entretien d'embauche...) à destination des usagers.

## 8.6.2 L'élaboration d'un projet d'insertion professionnelle est un des objectifs de l'accompagnement mis en œuvre par l'AAJT

Cet item est non applicable au CADA puisque l'élaboration d'un projet d'insertion professionnelle n'entre pas dans ses missions.

L'ASE prend en compte les souhaits et les compétences des usagers pour trouver non seulement les formations adaptées mais aussi en lien avec les préconisations des lycées où ils sont scolarisés. Le service se heurte parfois à la difficulté de l'obtention des papiers pour les apprentissages (tous les jeunes veulent suivre une formation rémunérée, mais cela n'est possible qu'avec un titre de séjour autorisant à travailler, et donc en amont il faut réunir tous les papiers nécessaires à l'obtention de ce document).

Le projet du jeune fait la plupart du temps partie du contrat jeune majeur signé avec l'inspecteur, ou du projet individualisé pour les mineurs. Il fait l'objet d'une évaluation et d'une actualisation au cours du séjour ASE : Ce projet est réactualisé à chaque renouvellement de contrat du jeune, en fin d'année scolaire avec les établissements et à la demande de l'utilisateur.

Le CHRS élabore un projet d'insertion professionnelle avec l'utilisateur et assure le lien avec le référent de la mission locale.

Les CESF attachées aux FJT/RS/Bhaj déterminent avec l'utilisateur son projet global puis l'orientent vers les services adaptés.

Les conditions matérielles d'accès à une formation ou un emploi font l'objet d'une attention particulière puisque le transport, les fournitures scolaires et professionnelles sont prises en charge par le service ASE. Le CHRS sollicite des fonds d'Aide à la mobilité et d'Aide mission locale pour l'équipement.

Pistes  
d'amélioration :

- Développer des partenariats avec des associations et des organismes spécialisés dans l'emploi.
- Formaliser systématiquement les accompagnements dans le DIA.

### **8.6.3 L'AAJT dispose d'un réseau de partenaires permettant de favoriser l'accès à l'emploi de l'utilisateur**

L'établissement s'inscrit dans un réseau partenarial opérationnel permettant de favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi des usagers :

- Avec des organismes d'accueil, d'orientation, de conseil : Le PLIE, le Pôle emploi, la Mission locale, la Centrale de mobilité...
- Avec des organismes de formation : Le Greta, la Table de CANA, EVOLIO, ACPM INHI, Sud Formation, AFPA, CIRES, associations pour l'apprentissage de la langue française...

### **8.6.4 Des appuis personnalisés sont proposés à l'utilisateur afin de consolider son insertion professionnelle**

Un appui personnalisé est apporté à chaque personne hébergée pour favoriser la conciliation des temps de vie. En hébergement collectif (ASE/CHRS) les éducateurs ou les veilleurs s'assurent du réveil à l'heure pour le départ à l'école/centre de formation ou au travail ou aux rendez-vous pour les recherches d'emploi, surveillent le petit déjeuner... L'accompagnement consiste également à permettre à l'utilisateur de persévérer dans son insertion professionnelle. La personne hébergée reçoit les conseils nécessaires sur le savoir être au travail (tel que s'excuser des retards, justifier les absences...).

L'équipe éducative suit les rendez-vous pris par l'utilisateur dans le cadre de sa recherche d'emploi, contrôle l'assiduité du jeune dans sa démarche en lien avec l'employeur si nécessaire. Le CHRS a même mis en place des « ateliers relooking » afin d'aider l'utilisateur dans sa recherche d'emploi.

Les questions de droit du travail sont également abordées par les référents au cours d'entretiens individuels. Les référents lisent avec les usagers les conventions (stage, formation...), analysent les contrats de travail...

Par ailleurs, en cas de difficultés et lorsque la situation se présente, l'établissement se positionne en médiateur et intervient auprès de l'employeur après avoir contacté si besoin est, l'inspection du travail pour obtenir les informations nécessaires.

## 8.7. Accès aux soins et promotion de la santé

### 8.7.1 L'AAJT facilite l'accès à une couverture sociale pour les usagers

L'AAJT assure l'instruction des dossiers de couverture sociale des usagers. Pour les mineurs, la gestion des dossiers CMUC est faite directement par l'ASE tandis que pour les majeurs, l'ASE fait le dossier avec l'usager et le dépose directement auprès d'un salarié référent à la CPAM.

Si pour les services du CHRS, CADA et ASE l'instruction des dossiers est systématique, pour les FJT/RS/Bhaj les CESF y procèdent si nécessaire

L'AAJT fait l'avance des frais médicaux en attendant l'obtention des droits.

Piste  
d'amélioration :

- Formaliser systématiquement les démarches accomplies dans le DIA.
- Faire en sorte que chaque jeune accueilli soit en possession d'un carnet de santé (ASE)

### 8.7.2 L'accès aux soins et aux professionnels de la santé est facilité pour les usagers de l'AAJT

L'AAJT offre la possibilité d'avoir recours en interne à une psychologue. Concernant l'accès aux professionnels de santé, les services de l'ASE, du CADA et FJT/RS ont fait le choix de mettre les personnes en situation la plus proche possible de la vie ordinaire. Les travailleurs sociaux assurent donc l'orientation vers les services de droit commun (médecins de quartier, Centre Médico Psychologique ...).

Pour le CHRS, un médecin généraliste assure des permanences sur site prioritairement en direction des personnes accueillies dans le cadre de l'urgence, sans couverture sociale. Ce médecin propose la mise en lien avec les services de droit commun. Enfin, ce médecin et la psychologue proposent des échanges-débats sur des thématiques choisies par les résidents.

Des partenariats ont été mis en place pour les prises en charge spécifiques : Image Santé, Ethno psychiatre...

Des bilans de santé sont fréquemment proposés par le biais de la CPAM (Cesame 13) et du CLAT.

A partir de ce bilan de santé, un suivi santé est proposé avec les référents s'il s'agit d'une demande de l'utilisateur. Ce suivi est systématique concernant les jeunes de l'ASE. Un suivi soutenu et une attention particulière aux questions de santé sont alors mis en place. Il existe un volet santé dans le dossier individuel d'accompagnement.

Une partie seulement des membres des équipes sont informés de la procédure de Soins à la Demande d'un Tiers (SDT) anciennement HDT et de la procédure de Soins à la Demande d'un Représentant de l'Etat (SDRE) anciennement HO.

Par ailleurs, l'AAJT sensibilise et informe les usagers sur la relation Homme / Femme et sur la contraception : organisation d'ateliers, groupes de paroles organisés avec le planning familial et l'université du citoyen.

Le service de l'ASE propose également des ateliers liés à l'équilibre et l'hygiène alimentaire.

**Pistes  
d'amélioration :**

- Veiller à la traçabilité de l'accompagnement dans le DIA.
- Formaliser les partenariats existants et en développer de nouveaux.
- Travailler la transversalité des actions entre les services.
- Mettre en place formation/information sur les procédures SDT et SDRE



### 8.7.3 L'AAJT est inscrit dans un réseau permettant l'information et l'accès aux soins des usagers

Notamment en partenariat avec l'Université du Citoyen et dans le cadre du projet santé, l'AAJT mène des actions de prévention et d'information en matière de santé sur différents thèmes : addictions, vaccinations, tuberculose, MST, varicelle.... La tenue d'ateliers santé est aussi l'occasion de diffuser une information collective.

L'AAJT s'inscrit dans un réseau partenarial opérationnel concernant :

- Les soins de médecine générale ou spécialisée : les médecins généralistes, le CMP...
- Les troubles psychiatriques : Avec le CMP, l'hôpital de jour... Néanmoins quand nous sommes face à une vraie situation de crise, il est toujours très difficile de répondre dans l'urgence.

Concernant les prises en charge paramédicales, l'AAJT travaille en général avec les professionnels du quartier quand il y a prescriptions. Un partenariat avec le collège d'Ostéopathie est en cours d'étude.

L'ASE et le CHRS sont intégrés dans des programmes de santé. L'AAJT est inscrite dans projet partenarial Conseil Général et CUCS d'accès à la santé. Le CHRS participe au programme expérimental pour l'évaluation des besoins (PRAPS), et Promo Soins (PMS).

Pistes  
d'amélioration :

- Travailler la transversalité des actions entre les services notamment auprès des jeunes du CADA.
- Mettre en place des indicateurs permettant de mesurer l'efficacité des actions mises en place.

## 8.8. Préparation à la sortie du dispositif

### 8.8.1 Les professionnels organisent les relais utiles auprès des services sociaux si l'utilisateur le souhaite

L'AAJT assure la mise en relation si cela est nécessaire avec le service social de secteur. Concernant plus spécifiquement le FJT/RS/Bhaj, les CESF travaillent en direct avec l'utilisateur sa sortie via le dispositif DALO, bailleurs privés ou publics, autres structures (maisons relais...).

Piste  
d'amélioration :

- Etablir une fiche d'information à destination des usagers présentant les différents dispositifs de sortie.

### 8.8.2 L'utilisateur et les professionnels sont associés à la décision de fin de prise en charge

Ce critère n'est pas applicable au CADA puisque la décision de fin de prise en charge dépend de l'issue de la procédure de régularisation des demandeurs d'asile.

L'AAJT n'est pas actuellement dotée d'outils spécifiques permettant d'évaluer l'autonomie des personnes accueillies. Le FJT/RS/Bhaj apprécie le degré d'autonomie du résident en fonction de la régularité du paiement du loyer, de la tenue du logement, de la mise à jour régulière du dossier administratif (sécu, mutuelle, contrat de travail ou autre...). Pour l'ASE les entretiens d'observation et les fiches d'alimentation tenues par la CESF sont les des outils permettant d'apprécier l'autonomie des personnes accueillies.

Le CHRS s'appuie sur le DIA pour évaluer le degré d'autonomie. Le DIA permet de faire le point, de valoriser ce que les personnes ont réalisé, de visualiser leur parcours. Il permet également de rediscuter des conflits ou des problèmes survenus pendant le séjour. Il assure à la structure un retour sur son fonctionnement et sur la pertinence du suivi.

Le chef de service de l'établissement consulte l'équipe et/ou l'éducateur référent préalablement à la décision de fin de prise en charge avant de la valider, sauf pour l'ASE quand la décision est prise directement par le Conseil Général ou le magistrat.

La personne hébergée est toujours associée à la décision de fin de prise en charge, qu'il s'agisse d'une décision de rupture de contrat ou d'une fin de contrat programmée.

Pistes  
d'amélioration :

- Améliorer le travail sur l'épargne en amont de la fin de prise en charge.
- Mettre en place des indicateurs pertinents permettant d'apprécier l'autonomie des personnes accueillies.



## 8.9. Réseau et inscription dans l'environnement

### 8.9.1 L'AAJT est partie prenante d'instances associatives et institutionnelles, d'élaboration de planification et d'évaluation des politiques sociales

<b>L'AAJT est :</b>	Membre du conseil d'administration de l'URHAJ PACA (Union Régionale pour l'Habitat des Jeunes). Le Président de l'AAJT, en sa qualité de représentant physique de la structure, occupe la fonction de Trésorier de l'URHAJ PACA,
	Adhérente de l'UNAJ (Union Nationale pour l'Habitat des Jeunes). Le Président de l'AAJT, en son nom personnel, est membre de la Commission de contrôle des finances de l'UNAJ,
	Membre du conseil d'administration de l'URCLLAJ (Union Régionale des Comités Locaux pour le Logement Autonome des Jeunes). La responsable du service FJT/RS/Bhaj siège au Conseil d'Administration en qualité de représentante de l'AAJT,
	Adhérente de l'UNCLLAJ (Union Nationale des Comités Locaux pour le Logement Autonome des Jeunes),
	Adhérente de l'URIOPSS PACA (Union Régionale Interfédérale des Organismes Privés Sanitaires et Sociaux). Le Président de l'AAJT siège au Conseil d'Administration de l'URIOPSS PACA en qualité de représentant de l'URHAJ PACA,
	Membre du conseil d'administration de l'ARCA (Association Régionale Coordination Asile). La Directrice Générale de l'AAJT siège au Conseil d'Administration en qualité de représentante de l'AAJT, membre fondateur de l'ARCA.

Par ailleurs, l'AAJT participe aux réunions du SIAO (Service d'Accueil et d'Orientation), de la plateforme MIE (Mineurs Isolés Etrangers) et est associée au schéma départemental de la protection de l'enfance (plan 2011 triennal).

L'AAJT mène une démarche partenariale tournée vers un travail de réflexion et d'analyse sur la situation sociale locale et sur les situations individuelles des usagers. Ainsi, la chef de service de l'ASE a participé au projet ASSAB (Accès aux Soins des Sans ABris...), à l'organisation de plateforme MIE pour l'ensemble des MECS, à l'écriture d'un guide pour la prise en charge des mineurs étrangers isolés en lien avec le Conseil Général et d'autres MECS. Le CHRS a noué un partenariat avec l'ADDAP13 (Association Départementale pour le Développement des Actions de Prévention) sur la thématique du logement innovant pour les jeunes, avec le 115 concernant la procédure d'accueil en urgence.



Par ailleurs, en fonction des situations rencontrées les services mobilisent des partenaires, y compris en réunions (rencontre avec l'équipe hospitalière d'Edouard Toulouse, travail de réseau avec Imajesanté), travail avec les éducateurs du CG pour la situation des mineurs de l'ASE.

L'organisation de ces rencontres n'est toutefois pas facile en raison des contraintes de planning des uns et des autres.

L'AAJT travaille également en étroite collaboration avec la Mission locale, le PLIE, MDS, EPIDE, ADOM, la Poste... pour l'élaboration et la conduite d'actions communes.

La mutualisation de formations se fait pour l'instant en interne. Des pistes permettant une mutualisation d'actions de formations professionnelles entre partenaires sont à l'étude.

A titre d'exemple, nous avons commencé à étudier avec d'autres MECS la possibilité d'ouvrir nos formations internes aux éducateurs d'autres établissements. Mais des difficultés liées à leur financement (prise en charge UNIFAF ou autre) restent à résoudre. Concernant le FJT/RS/Bhaj, des réunions régulières ont lieu entre adhérents de l'URHAJ PACA afin que le personnel socio-éducatif puisse échanger sur ses pratiques.

L'AAJT participe aux actions initiées par l'environnement en s'inscrivant dans des dispositifs tels que la Centrale de Mobilité, le Centre de ressources Illettrisme. Elle est également un lieu ressource pour l'environnement via le Point Information Jeunesse tenu dans ses locaux et accessible au public extérieur.

**Pistes  
d'amélioration :**

- Développer les partenariats (notamment concernant les nouveaux dispositifs d'accueil d'urgence des MIE pour l'ASE).
- Réorganiser le PIJ afin qu'il réponde mieux à ses missions notamment vis-à-vis du public extérieur.

## 8.9.2 L'établissement a développé des partenariats dans les domaines de la lutte contre l'exclusion et de l'insertion

L'AAJT s'inscrit dans une logique partenariale opérationnelle dans les domaines :

### - du social :

- Partenariats opérationnels liés à la plateforme Mineurs Etrangers Isolés, participation à des réunions enfance/jeunesse de l'URIOPSS, Missions Locale, SPES, GPIDE, CAF...

### - du logement :

- Rencontres entre MECS et acteurs du logement /hébergement (FJT et CHR), le CLLAJ, le CIL, les Missions locales, le PLIE, la CAF, le Conseil Général...- médical et de la santé : la CPAM, les centres médicaux, l'hôpital, la médecine de ville, les CMP, Imaje santé...

### - de la formation et de l'emploi :

- Pôle emploi, Missions locales, le GRETA, le PLIE...

### - de la justice :

- Travail quotidien entre le service de l'ASE et les Juges des Enfants, le SPIP (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation), les cabinets d'avocats, les tribunaux, la PJJ...

### - du sport, des loisirs et de la culture :

- Comme cela a été développé supra, au critère 1.9 « *L'accès à la culture et aux loisirs est un des objectifs mis en œuvre par l'AAJT* », par l'intermédiaire de nos animatrices, nous avons une bonne information des actions partenariales de proximité. Nous pouvons toutefois nous améliorer dans le développement des partenariats sportifs.

### - du caritatif et de l'humanitaire :

- Le Secours Populaire, Médecins du monde, Croix rouge, Armée du salut...

Concernant le domaine de l'appui à la parentalité, l'AAJT n'a pas spécifiquement de réseau car nous n'accueillons pas de jeunes avec enfants. Dans le cas de jeunes femmes enceintes, nous réorientons vers des établissements d'accueil spécialisés qui pourront mener ce travail.

Pour ce qui est de la médiation entre nos usagers et leurs parents, nous sommes rarement en lien et n'avons pas pour mission de soutenir les parents (nous sommes côté usagers).

Pistes  
d'amélioration :

- Développer les partenariats et les formaliser
- Etablir un guide des partenaires à destination des usagers

### 8.9.3 L'AAJT prend en compte l'environnement familial et social des usagers

Nous avons déjà vu supra au critère 1.2 que l'accès aux droits parentaux était l'un des objectifs de l'accompagnement mis en œuvre par l'AAJT. Dans la continuité de cette préoccupation, l'AAJT adapte son accompagnement à l'environnement social et familial de l'utilisateur et favorise le maintien et/ou le développement des liens familiaux / sociaux de l'utilisateur. Concernant les jeunes de l'ASE, nous les autorisons à rentrer chez leurs parents (sauf bien sûr si la mesure de protection spécifique le contraire), nous finançons les transports pour aller dans la famille et exceptionnellement chez des amis (pour ceux qui n'ont pas de famille), nous achetons aux jeunes des cartes téléphoniques pour appeler la famille. Les usagers peuvent recevoir des visites....

Concernant les résidents des FJT/RS/Bhaj, nous leur attribuons dans la mesure du possible un logement adapté permettant la visite d'un enfant en cas de garde alternée. Les CESF apportent également une aide en termes de réorientation dans l'hypothèse où il y aurait un besoin de suivi éducatif pour l'enfant.

Par ailleurs, les représentants légaux sont associés à l'accompagnement et à la conception du projet personnalisé : pour les Mineurs Isolés Etrangers, nous travaillons avec l'inspectrice de l'ASE et le juge des enfants ; pour les autres mineurs, avec les parents, l'inspecteur de l'enfance et/ou le juge des enfants en fonction du type de placement. De façon générale, nous ne privilégions pas assez le lien aux parents (notamment dans le cas d'accueil provisoire).

Les FJT/RS/Bhaj associent la famille à la demande de l'utilisateur notamment en cas de maladie et de précarité.

Enfin, Le service collabore étroitement avec les acteurs institutionnels impliqués dans le projet de l'utilisateur. L'équipe de l'ASE a des rendez-vous réguliers avec les inspecteurs de l'ASE et le juge des enfants. Les travailleurs sociaux du CHRS et des FJT/RS servent de relais si l'utilisateur est suivi par un service extérieur (PJJ, ADDAP...).

Ce critère n'est pas applicable au service CADA.

**Pistes  
d'amélioration :**

- Mieux associer les parents des mineurs à l'accompagnement et à la conception du projet personnalisé
- Formaliser dans le DIA l'adaptation de l'accompagnement à l'environnement social et familial

## 8.10. Projet d'établissement

### 8.10.1 Le projet d'établissement a été élaboré, mis à jour et évalué

L'AAJT dispose d'un projet d'établissement par service. Les projets d'établissement du CADA et du CHRS ont été entièrement réécrits et approuvés par le Conseil d'Administration de l'AAJT qui s'est tenu le 25.10.2013.

L'ASE revoit régulièrement son projet de service. Une nouvelle réactualisation a été effectuée et validée le 12.12.2013 par le Conseil d'Administration de l'AAJT.

La réactualisation du projet d'établissement du FJT/RS/Bhaj est en cours.

Les projets d'établissement n'ont pas été formellement évalués. L'AAJT a l'habitude de réunir tout le personnel pour un repas en début d'année et son Président définit dans son discours les perspectives pour l'année. Cette réunion servait d'évaluation du projet d'établissement.

Pistes  
d'amélioration :

- Procéder une évaluation annuelle du projet d'établissement coordonnée par le COPIL
- Veiller à l'actualisation régulière du projet d'établissement en y associant le plus grand nombre de salariés

### 8.10.2 Le projet d'établissement a été élaboré avec l'ensemble des salariés et les représentants des usagers

L'offre de service de l'ASE a été conçue avec l'ensemble de l'équipe. Sa réactualisation est discutée et travaillée lors des réunions d'équipe et les usagers ont été consultés.

Dans le cadre de la réécriture du projet d'établissement du CHRS et du CADA et de l'actualisation de celui des FJT/RS/Bhaj, les groupes de travail chargés de l'évaluation interne et de la mise en place des actions d'amélioration, ont été régulièrement consultés.

Ce travail est coordonné par le COPIL. Des usagers participent aux groupes de travail.

### 8.10.3 Le projet d'établissement fait l'objet d'une diffusion auprès des intervenants, des usagers et des partenaires

Le projet d'établissement est mis à disposition des stagiaires. Les membres du CA l'ont validé. Il est consultable par tous les salariés sur le fichier commun « procédure ». Il est communiqué systématiquement aux tutelles et aux partenaires qui en font la demande. Les différents projets sont téléchargeables sur le site internet de l'association : [www.aajt.asso.fr](http://www.aajt.asso.fr)

Pistes  
d'amélioration :

- Assurer une diffusion plus large du projet d'établissement (site internet...).
- Veiller à ce que les nouveaux entrants aient pris connaissance du projet d'établissement.

### 8.10.4 Le contenu du projet d'établissement répond aux exigences légales

Les objectifs en matière de coordination et de coopération n'étaient pas mentionnés dans les précédentes versions des projets d'établissement, sauf des mentions aux services internes (PLIE, habitat).

Les modalités d'organisation et de fonctionnement, les objectifs en matière d'évaluation et de la qualité des prestations ainsi que les critères d'évaluation sont en cours de réécriture concernant le projet d'établissement FJT/RS/Bhaj.

Pistes  
d'amélioration :

- Faire figurer dans le projet d'établissement les objectifs en matière de coordination et de coopération et en matière d'évaluation et de la qualité des prestations ainsi que les modalités d'organisation et de fonctionnement

### 8.10.5 Le projet d'établissement est fondé sur un diagnostic global des besoins des usagers et des ressources du territoire

Les versions précédentes du projet d'établissement comportaient des insuffisances, d'où la nécessité de procéder à leur révision. En effet,

-  sauf mention du CVS, n'étaient pas définies clairement les modalités d'expression des usagers et de recueil des besoins,
-  un inventaire des atouts de la structure était réalisé, mais pas systématiquement des faiblesses,
-  Il n'y a pas d'analyse de la provenance géographique des usagers car variant d'une année sur l'autre, celle-ci figure dans le bilan d'activité
-  la complémentarité avec les autres établissements implantés sur le territoire et l'identification des ressources partenariales étaient incomplètes.

Les projets d'établissement mentionnent les textes de référence, les schémas d'orientation et politiques publiques. Ils décrivent l'évolution du contexte démographique, économique, social, culturel et technique. Ceci doit être réactualisé et compléter concernant le projet d'établissement FJT/RS/Bhaj.

Dans un souci de cohérence et d'efficacité, il était cependant indispensable de terminer l'évaluation interne de tous nos services avant de nous atteler à la réécriture des projets d'établissement.

Pistes  
d'amélioration :

- Faire figurer dans le projet d'établissement :
  - Les modalités d'expression des usagers et de recueil des besoins,-
  - Les axes d'amélioration de la structure,
  - La complémentarité avec les autres établissements implantés sur le territoire et l'identification des ressources partenariales
- Réactualiser et compléter les textes de référence, les schémas d'orientation et politiques publiques, l'évolution du contexte démographique, économique, social, culturel et technique

### 8.10.6 Le projet d'établissement comporte un volet stratégique relatif aux orientations à mettre en œuvre

Les projets évoquent les outils de réflexion sur les pratiques. L'état des lieux des activités y est réalisé mais le projet ne contient pas une analyse précise des activités à maintenir, à supprimer ou à reconvertir. Les précédentes versions des projets d'établissements ne contiennent pas toutes une analyse des activités à créer ou à renforcer.

L'ensemble de ces éléments ainsi que les objectifs prioritaires discutés par l'ensemble du personnel du service figurent plutôt dans le rapport d'activités annuel.

Pistes  
d'améliorations

- Faire état dans le projet d'établissement :
- des modifications des pratiques professionnelles,
- des activités à maintenir, à supprimer, à reconvertir, à créer ou à renforcer,
- des objectifs prioritaires discutés par l'ensemble du personnel du service,

## 8.11. Gestion des ressources humaines

### 8.11.1 La gestion des ressources humaines est organisée et formalisée

L'AAJT s'est dotée d'un « livret du salarié » régulièrement mis à jour et remis à chaque nouveau salarié entrant. Ce livret pratique est un guide qui ne se veut pas exhaustif, mais tente de synthétiser tous les documents, règlement intérieur, notes de service, procédures internes, organigrammes et des informations légales et obligatoires et /ou des informations à caractère social dont chaque salarié peut bénéficier.

Le service administratif et financier est chargé de la gestion des ressources humaines et la Directrice Générale a délégué au CA pour l'embauche de tous les salariés hormis les cadres dont l'embauche relève de la compétence du CA. La comptable est chargée de la gestion des congés, des déclarations d'embauche et des contrats de travail.

Des fiches de poste précisant les fonctions et tâches confiées au salarié ont été mises en place. Actuellement, tous les salariés ne disposent pas d'une fiche de poste.

Un travail sur l'identification des risques professionnels par le biais du document unique, a été entamé mais doit être poursuivi.

Pistes  
d'améliorations

- Mettre en place un tutorat pour les nouveaux salariés entrants ainsi que des documents attachés (passeport formation...).
- Étendre fiches de poste à tous les salariés.
- Faire évoluer le document unique des risques professionnels,

### **8.11.2 L'AAJT veille à la qualification professionnelle des ressources humaines**

Le recrutement du personnel repose sur une recherche en interne, sur des appels à candidature diffusés au pôle emploi, sur des candidatures spontanées.

Le recrutement se décide en fonction des compétences et des qualifications des candidats au regard d'une fiche de mission. La qualification est donc exigée et le recrutement se faisant sur la fonction, plusieurs qualifications sont possibles pour une même mission.

Le personnel est en majeure partie qualifié et l'établissement propose des formations ou des VAE pour tendre vers la qualification de tous.

La variété des qualifications en exercice permet une approche pluridisciplinaire de la prise en charge des usagers. L'établissement compte des moniteurs éducateurs, des éducateurs spécialisés, des conseillères en économie sociale et familiale, des maitresses de maison, des veilleurs, des psychologues, des gestionnaires locatifs, des animatrices, des juristes, un informaticien/responsable qualité, des comptables....

Piste  
d'améliorations

- Poursuivre les formations qualifiantes.

### **8.11.3 L'AAJT développe des actions favorisant l'intégration des ressources humaines**

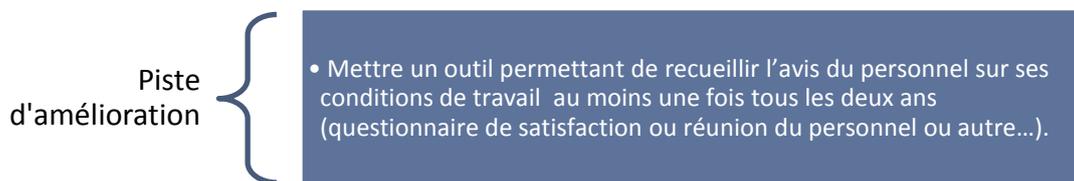
Les stagiaires et salariés sous contrat aidé bénéficient d'un tutorat spécifique dans l'établissement afin de favoriser la réalisation de leurs objectifs d'observation, de formation ou d'intégration. L'AAJT travaille en étroite collaboration avec le PLIE et bénéficie de l'expertise des deux accompagnatrices à l'emploi du PLIE qu'elle emploie.

#### 8.11.4 L'AAJT intègre le dialogue social dans sa gestion des ressources humaines

Des représentants du personnel (DP et CE) sont élus au sein de l'AAJT. Trois délégués syndicaux figurent parmi le personnel. Les comptes rendus des réunions du CE/DP sont à disposition des salariés, il y figure les questions et les réponses.

Les entretiens annuels d'évaluation sont aussi un temps où il est possible d'exprimer son avis.

Les représentants du personnel assistent aux assemblées générales de l'association.



#### 8.11.5 Il existe une politique de formation professionnelle et de gestion prévisionnelle des compétences

L'AAJT évalue les besoins collectifs et individuels du personnel dans le domaine de la formation professionnelle continue à l'occasion des entretiens individuels et des réunions d'équipe qui permettent de travailler ensemble les besoins en formation collective.

Les salariés ont participé à diverses formations répondant aux besoins collectifs et individuels de l'équipe telles que « gestion des conflits », « addictions », « droit des étrangers », « contractualiser avec les bénéficiaires », « mener un entretien dans l'accompagnement social », « élaborer un diagnostic social », « les écrits professionnels » ...

### **8.11.6 L'organisation du travail permet la coordination des professionnels sur la prise en charge des usagers**

L'organisation de l'emploi du temps du personnel prévoit des réunions d'équipe hebdomadaire. Ont été mises en place pour les professionnels du CHRS et de l'ASE des réunions mensuelles d'analyse des pratiques.

Piste  
d'amélioration

- Etudier la faisabilité de mettre en place une analyse des pratiques pour l'équipe du CADA et des FJT/RS/BHAJ.

## 9. Plan d'actions

<p><b>Fiche action 1</b></p>	<p>Restructuration du CVS, amélioration communication vers les usagers, mise en place indicateurs de satisfaction des usagers</p> <p>Echéance : mars 2014</p> <p>Coordonnateurs : Aurélie SARFATI en lien avec Lysa RASAMOELINA</p> <p>Responsable : Aurélie SARFATI</p>
<p><b>Fiche action 2</b></p>	<p>Formation salariés supplémentaires au droit des étrangers, établissement document de synthèse relatif au droit des étrangers à destination de l'ensemble des salariés, structuration de la veille juridique en matière de droit des étrangers</p> <p><b>Echéance</b> : janvier 2014</p> <p><b>Coordonnateurs</b> : Sylvie DELIBAS en lien avec Radia TRABELSI</p> <p><b>Responsable</b> : Sylvie DELIBAS</p>
<p><b>Fiche action 3</b></p>	<p>ASE : Organiser des temps de rencontre plus réguliers avec les parents des jeunes accueillis au sein du service si l'utilisateur en exprime la demande et mieux associer les parents des mineurs à l'accompagnement et à la conception du projet personnalisé.</p> <p><b>Echéance</b> : bilan à faire en mars 2014</p> <p><b>Coordonnateur</b> : Fanny DUPERRET</p> <p><b>Responsable</b> : Fanny DUPERRET</p>
<p><b>Fiche action 4</b></p>	<p>Formalisation si possible des partenariats existants, veiller à la traçabilité systématique des actions menées (comptes-rendus, feuilles de présence...), améliorer le partenariat avec l'ANCV pour départ autonome en vacances ouverts à tous les jeunes de l'association, améliorer la diffusion de l'information auprès des jeunes notamment auprès des jeunes du CADA, des RS et du diffus</p> <p><b>Echéance</b> : mars 2014</p> <p><b>Coordonnateurs</b> : Aurélie SARFATI en lien avec Lysa RASAMOELINA</p> <p><b>Responsable</b> : Fanny DUPERRET</p>

<p><b>Fiche action 5</b></p>	<p>Mise en place accès Internet sur sites, refaire le site internet de l'association</p> <p><b>Echéance</b> : 31 décembre 2014</p> <p><b>Coordonnateur</b> : Stéphane DONADIEU</p> <p><b>Responsable</b> : Stéphane DONADIEU</p>
<p><b>Fiche action 6</b></p>	<p>Actualisation régulière des règlements de fonctionnement, des livrets d'accueil, amélioration de l'accessibilité et de la compréhension des règlements de fonctionnement, livrets d'accueil auprès des usagers (organisation d'ateliers, traduction écrite...), pour l'ASE : mettre en place une procédure relative aux visites reçues par les mineurs.</p> <p><b>Echéance</b> : mars 2014</p> <p><b>Coordonnateur</b> : Stéphane DONADIEU</p> <p><b>Responsables</b> : Chefs de service et Sylvie DELIBAS pour le CADA</p>
<p><b>Fiche action 7</b></p>	<p>Utilisation de manière systématique du DIA, amélioration de la régularité des entretiens-bilans à l'aide du DIA, formalisation des conditions d'accès au DIA, mise en place d'une procédure générale d'archivage et de désarchivage des dossiers usagers</p> <p><b>Echéance</b> : mars 2014</p> <p><b>Coordonnateur</b> : Stéphane DONADIEU</p> <p><b>Responsables</b> : Chefs de service et Julie BITTER pour le CADA</p>
<p><b>Fiche action 8</b></p>	<p>Structuration de l'enregistrement, l'analyse et le suivi des plaintes et réclamations usagers</p> <p>Echéance : octobre 2013</p> <p><b>Coordonnateur</b> : Christel ESTIENNE</p> <p><b>Responsables</b> : Christel ESTIENNE et Renaud HUSSON</p>
<p><b>Fiche action 9</b></p>	<p>Mise en place procédure de sanctions, information des usagers sur voies de recours</p> <p><b>Echéance</b> : janvier 2014</p> <p><b>Coordonnateur</b> : Christel ESTIENNE</p> <p><b>Responsables</b> : chefs de service et Christel ESTIENNE pour le CADA</p>

<p><b>Fiche action 10</b></p>	<p>Mise en place d'un espace d'analyse de bonnes pratiques type « Comité d'éthique », de formations bientraitance/lutte contre la maltraitance sous forme d'ateliers, pour tous les salariés, veiller au turn over des salariés sur les formations visant à améliorer la qualité de la relation avec l'utilisateur, réfléchir à étendre l'analyse des pratiques ou échanges entre professionnels aux services Habitat et CADA, mise en place d'un questionnaire de satisfaction des usagers.</p> <p><b>Echéance</b> : novembre 2014</p> <p><b>Coordonnateur</b> : Christel ESTIENNE</p> <p><b>Responsable</b> : Christel ESTIENNE</p>
<p><b>Fiche action 11</b></p>	<p>Mise en place formation approfondie et éventuellement un tutorat à destination des agents de l'accueil général, établir « un référentiel d'orientation » sur lequel l'agent de l'accueil général pourrait s'appuyer, dispenser aux salariés une formation spécifique à l'accueil des personnes en grande précarité</p> <p><b>Echéance</b> : avril 2014</p> <p><b>Coordonnateurs</b> : Fanny DUPERRET et Céline JACQUIN</p> <p><b>Responsables</b> : Fanny DUPERRET et Céline JACQUIN</p>
<p><b>Fiche action 12</b></p>	<p>Compléter le « processus accueillir » relatif à l'accueil général, réactualiser les procédures en vigueur, veiller à ce que la fiche AIO soit correctement remplie afin d'optimiser le suivi de la demande, engager réflexion sur mise en place d'une analyse statistique des demandes reçues par l'accueil général, former l'agent de l'accueil général aux dispositifs de réorientation pour les usagers n'entrant pas dans nos critères, étendre l'utilisation des fiches de pré admission au CADA et à l'ASE.</p> <p><b>Echéance</b> : avril 2014</p> <p><b>Coordonnateur</b> : Stéphane DONADIEU</p> <p><b>Responsables</b> : Fanny DUPERRET et Céline JACQUIN</p>
<p><b>Fiche action 13</b></p>	<p>Engager une réflexion avec le SIAO sur la problématique du délai de rendez-vous de pré admission en CHRS ou FJT</p> <p><b>Echéance</b> : mars 2014</p> <p><b>Coordonnateur</b> : Céline LEMARIE</p> <p><b>Responsable</b> : Stéphane DONADIEU</p>

<p><b>Fiche action 14</b></p>	<p>Restructuration du dispositif relatif aux participations financières des usagers du CHRS</p> <p><b>Echéance</b> : décembre 2013</p> <p><b>Coordonnateurs</b> : Céline LEMARIE, Daniel D'ERNEVILLE et Renaud HUSSON</p> <p><b>Responsable</b> : Stéphane DONADIEU</p>
<p><b>Fiche action 15</b></p>	<p>Actualiser et veiller à l'affichage des plans d'évacuation dans tous les bâtiments, organiser des exercices d'évacuation, procéder à la réorganisation du service logistique (revoir notamment le fonctionnement en amont, la planification des interventions, les états des lieux, la restitution des cautions... et les procédures attachées au service).</p> <p><b>Echéance</b> : janvier 2014</p> <p><b>Coordonnateur</b> : Sébastien DECLERCK</p> <p><b>Responsables</b> : Christel ESTIENNE et Renaud HUSSON</p>
<p><b>Fiche action 16</b></p>	<p>Poursuivre la réflexion sur la mise en place d'un chenil à visée éducative sur le CHRS</p> <p><b>Echéance</b> : bilan janvier 2014</p> <p><b>Coordonnateur</b> : Céline LEMARIE</p> <p><b>Responsable</b> : Christel ESTIENNE</p>
<p><b>Fiche action 17</b></p>	<p>Construire une plaquette présentant les différents dispositifs d'hébergement/logement en fonction des revenus et degré d'autonomie, création d'un document support à l'attention de l'utilisateur reprenant toutes les démarches à effectuer dans le cadre d'un déménagement, compléter les fiches Logement par des informations sur le quartier, mettre en place plus de formations ou un groupe de travail sur la problématique logement, développer le partage de connaissances inter services dans tous les domaines (emploi, formation, veille juridique...), créer des partenariats pour notamment mettre en place des baux glissants afin de faciliter la sortie de nos usagers vers des logements autonomes, développer les permanences d'information sur le droit au logement à l'extérieur (Missions locales...)</p> <p><b>Echéance</b> : bilan mars 2014</p> <p><b>Coordonnateur</b> : Céline JACQUIN</p> <p><b>Responsable</b> : Stéphane DONADIEU</p>

**Fiche action 18**

Former en interne via le PLIE, des référents supplémentaires aux dispositifs légaux/règlementaires en matière d'insertion professionnelle et de formation, établir un guide des Services de droit commun (comment établir un CV, préparer un entretien d'embauche...) à destination des usagers, développer des partenariats avec des associations et des organismes spécialisés dans l'emploi, formaliser systématiquement les accompagnements dans le DIA

**Echéance** : bilan avril 2014

**Coordonnateur** : Daniel D'ERNEVILLE

**Responsables** : Daniel D'ERNEVILLE et Renaud HUSSON

**Fiche action 19**

Veiller à la traçabilité de l'accompagnement dans le DIA (notamment en matière de santé et veiller que chaque jeune de l'ASE ait en sa possession un carnet de santé), formaliser les partenariats existants si possible et en développer de nouveaux, travailler la transversalité des actions entre les services en établissant notamment un guide des partenaires à destination des usagers, mettre en place formation/information sur les procédures SDT et SDRE (anciennement HDT et HO), travailler la transversalité des actions entre les services notamment auprès des jeunes du CADA, mettre en place des indicateurs permettant de mesurer l'efficacité des actions mises en place

**Echéance** : bilan avril 2014

**Coordonnateurs** : Fanny DUPERRET et Sophie GERGONDEY

**Responsables** : Fanny DUPERRET et Sophie GERGONDEY

**Fiche action 20**

Etablir une fiche d'information à destination des usagers présentant les différents dispositifs de sortie, mettre en place des indicateurs pertinents permettant d'apprécier l'autonomie des personnes accueillies, pour l'ASE : améliorer le travail sur l'épargne en amont de la fin de prise en charge.

**Echéance** : bilan avril 2014

**Coordonnateur** : Stéphane DONADIEU

**Responsables** : Chefs de service et Sylvie DELIBAS pour le CADA

**Fiche action 21**

Procéder une évaluation annuelle du projet d'établissement coordonnée par le COPIL, veiller à l'actualisation régulière du projet d'établissement en y associant le plus grand nombre de salariés, assurer une diffusion plus large du projet d'établissement (site internet...), veiller à ce que les nouveaux entrants aient pris connaissance du projet d'établissement, faire figurer dans le projet d'établissement : les objectifs en matière de coordination et de coopération et en matière d'évaluation et de la qualité des prestations ainsi que les modalités d'organisation et de fonctionnement, les modalités d'expression des usagers et de

recueil des besoins, les axes d'amélioration de la structure, la provenance géographique des usagers, la complémentarité avec les autres établissements implantés sur le territoire et l'identification des ressources partenariales, des modifications des pratiques professionnelles, des activités à maintenir, à supprimer, à reconvertir, à créer ou à renforcer, des objectifs prioritaires discutés par l'ensemble du personnel du service, réactualiser et compléter les textes de référence, les schémas d'orientation et politiques publiques, l'évolution du contexte démographique, économique, social, culturel et technique

**Echéance** : décembre 2013

**Coordonnateur** : Christel ESTIENNE

**Responsables** : Chefs de service et Renaud HUSSON pour le CADA

**Fiche action 22**

Mettre en place un tutorat pour les nouveaux salariés entrants notamment les veilleurs ainsi que des documents attachés (passeport formation, vademecum bonnes pratiques veilleurs...), étendre fiches de poste à tous les salariés, faire évoluer le document unique des risques professionnels, organiser des formations en interne, sur site concernant l'utilisation des outils informatiques, poursuivre les formations qualifiantes

**Echéance** : décembre 2014

**Coordonneurs** : Stéphane DONADIEU et Fanny DUPERRET

**Responsables** : Christel ESTIENNE et Renaud HUSSON

# 10. Fiches actions

## Etablissement ou service : AAJT

### Fiche action 1

#### Objectifs

L'accès aux droits civiques  
L'expression et la  
participation des usagers

1. Restructuration du CVS permettant une implication plus directe des usagers accueillis à court terme.
2. Travailler la communication vers les usagers pour en améliorer le fonctionnement
3. Améliorer la structuration des comptes rendus des réunions du CVS et s'assurer de leur large diffusion auprès des usagers.
4. Mettre en place des indicateurs permettant de mesurer la satisfaction des usagers quant aux mesures mises en place suite aux propositions du CVS.

#### Groupe projet 1

Thématique coordonnée par Aurélie SARFATI en lien avec Lysa RASAMOELINA

#### Sous la responsabilité de

Aurélie SARFATI

#### Personnes/service concerné

Ensemble des usagers de l'AAJT

#### Moyens à mettre en œuvre

Réunions régulières avec les usagers, organisation de WE d'intégration représentants CVS ...

#### Echéancier

Bilan à faire en mars 2014

#### Indicateurs

Nombre de participants aux réunions du CVS (en ayant veillé à une représentation de tous les services).

Avoir défini des indicateurs permettant de mesurer la satisfaction des usagers quant aux mesures mises en place suite aux propositions du CVS.

Analyse globale par  
coordonnateur(s) et  
responsable(s)

## Etablissement ou service : AAJT

### Fiche action 2

**Objectifs****L'accès aux droits civiques**

1. Former des salariés supplémentaires au droit des étrangers
2. Etablir un document de synthèse relatif au droit des étrangers à destination de l'ensemble des salariés.
3. Structurer la veille juridique en matière de droit des étrangers.

**Groupe projet 1**

Thématique coordonnée par Sylvie DELIBAS en lien avec Radia TRABELSI

**Sous la responsabilité de**

Sylvie DELIBAS

**Personnes/service concerné**

Ensemble des usagers de l'AAJT

**Moyens à mettre en œuvre**

Echanges avec les salariés de tous les services notamment le CADA, le CHRS et l'ASE.

**Echéancier**

Bilan à faire en janvier 2014

**Indicateurs**

1. Support de formation et document de synthèse relatif au droit des étrangers à destination de l'ensemble des salariés réalisés
2. Avoir défini le projet de structuration de la veille juridique en matière de droit des étrangers.

**Analyse globale par coordonnateur(s) et responsable(s)**

## Etablissement ou service : ASE

### Fiche action 3

**Objectifs**

**L'accès aux droits parentaux**

1. Organiser des temps de rencontre plus réguliers avec les parents des jeunes accueillis au sein du service, si l'utilisateur en exprime la demande.
2. Mieux associer les parents des mineurs à l'accompagnement et à la conception du projet personnalisé

**Groupe projet 1**

Thématique coordonnée par Fanny DUPERRET

**Sous la responsabilité de**

Fanny DUPERRET

**Personnes/service concerné**

Ensemble des usagers du service ASE

**Moyens à mettre en œuvre**

Réunions/rencontres régulières avec les usagers, l'équipe éducative et les parents

**Echéancier**

Bilan à faire en mars 2014

**Indicateurs**

Nombre de réunions/rencontres avec les usagers, l'équipe éducative et les parents

**Analyse globale par coordonnateur(s) et responsable(s)**

---

## Etablissement ou service : AAJT

---

### Fiche action 4

**Objectifs**

**L'accès à la culture et aux loisirs**

1. Formalisation si possible des partenariats existants
2. Veiller à la traçabilité systématique des actions menées (comptes-rendus, feuilles de présence...)
3. Améliorer le partenariat avec l'ANCV pour départ autonome en vacances ouverts à tous les jeunes de l'association
4. Améliorer la diffusion de l'information auprès des jeunes notamment auprès des jeunes du CADA, des RS Jouven, Blancarde, Auger et du diffus

**Groupe projet 1**

Thématique coordonnée par Aurélie SARFATI en lien avec Lysa RASAMOELINA

**Sous la responsabilité de**

Fanny DUPERRET

**Personnes/service concerné**

Ensemble des usagers de l'AAJT

**Moyens à mettre en œuvre**

Réunions régulières avec les usagers, rencontres avec partenaires.

**Echéancier**

Bilan à faire en mars 2014

**Indicateurs**

Nombre de conventions signées ou à défaut réalisation « guide partenaires ».  
Nombre de participants (recensés par site) aux événements organisés

**Analyse globale par coordonnateur(s) et responsable(s)**

---

## Etablissement ou service : AAJT

---

### Fiche action 5

<b>Objectifs</b>	1. Mettre en place un accès Internet sur site
<b>L'accès à l'information</b>	2. Refaire le site internet de l'association

<b>Groupe projet 1</b>	Thématique coordonnée par Stéphane DONADIEU dans le cadre du groupe 1 « Accueil »
------------------------	---

<b>Sous la responsabilité de</b>	Stéphane DONADIEU
----------------------------------	-------------------

<b>Personnes/service concerné</b>	Ensemble des usagers de l'AAJT
-----------------------------------	--------------------------------

<b>Moyens à mettre en œuvre</b>	Rencontre opérateurs, échanges avec tous les salariés
---------------------------------	---

<b>Echéancier</b>	Bilan à faire au 31.12.2013
-------------------	-----------------------------

<b>Indicateurs</b>	1. Accès internet installé 2. Nouveau site internet
--------------------	--

<b>Analyse globale par coordonnateur(s) et responsable(s)</b>	
---	--

## Etablissement ou service : AAJT

### Fiche action 6

<b>Objectifs</b> <b>Diffusion des outils de la loi 2002</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Veiller à l'actualisation régulière des règlements de fonctionnement, des livrets d'accueil</li> <li>2. Améliorer l'accessibilité et la compréhension des règlements de fonctionnement, livrets d'accueil auprès des usagers (organisation d'ateliers, traduction écrite...)</li> <li>3. Mettre en place une procédure relative aux visites reçues par les mineurs de l'ASE</li> </ol>
--	--

<b>Groupe projet 1</b>	Thématique coordonnée par Stéphane DONADIEU dans le cadre du groupe 1 « Accueil »
------------------------	---

<b>Sous la responsabilité de</b>	De chaque chef de service et pour le CADA Sylvie DELIBAS
----------------------------------	--

<b>Personnes/service concerné</b>	Ensemble des usagers de l'AAJT
-----------------------------------	--------------------------------

<b>Moyens à mettre en œuvre</b>	Echanges avec les salariés et les usagers de chaque service.
---------------------------------	--

<b>Echéancier</b>	Bilan à faire en mars 2014
-------------------	----------------------------

<b>Indicateurs</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualisation des règlements de fonctionnement réalisée</li> <li>2. Avoir défini le projet permettant d'améliorer l'accessibilité et la compréhension des règlements de fonctionnement auprès des usagers pour mise en place dès avril 2014</li> </ol>
--------------------	--

Analyse globale par  
coordinateur(s) et  
responsable(s)

## Etablissement ou service : AAJT

### Fiche action 7

#### Objectifs

#### L'utilisation du Dossier Individuel d'Accompagnement

1. Utiliser de manière systématique le DIA et tracer notamment toutes les informations relatives aux objectifs de prise en charge définis à l'entrée, à l'accompagnement...
2. Améliorer la régularité des entretiens-bilans à l'aide du DIA
3. Formaliser et tracer les conditions d'accès au DIA (équipe éducative, personnes extérieures, famille, police...)
4. Mettre en place une procédure générale d'archivage et de désarchivage des dossiers usagers

#### Groupe projet 1

Thématique coordonnée par Stéphane DONADIEU dans le cadre du groupe 1 « Accueil »

#### Sous la responsabilité de

De chaque chef de service et pour le CADA Judith BITTER  
De la Directrice Générale concernant les actions 3 et 4

#### Personnes/service concerné

Ensemble des usagers de l'AAJT

#### Moyens à mettre en œuvre

Echanges avec les salariés et les usagers de chaque service.

#### Echéancier

Audit sur tous les dossiers à réaliser en mars 2014

#### Indicateurs

1. Complétude du DIA
2. Procédure d'accès au DIA par des tiers réalisée
3. Procédure générale d'archivage et de désarchivage des dossiers usagers réalisée

Analyse globale par et coordonnateur(s) responsable(s)

---

## Etablissement ou service : AAJT

---

### Fiche action 8

**Objectifs**  
**La gestion des réclamations et plaintes des usagers**

Structurer l'enregistrement, l'analyse et le suivi des plaintes et réclamations et l'intégrer dans un schéma de gestion des risques et événements indésirables

**Groupe projet 1**

Thématique coordonnée par Christel ESTIENNE dans le cadre du groupe 1 « Accueil »

**Sous la responsabilité de**

Christel ESTIENNE et de Renaud HUSSON

**Personnes/service concerné**

Ensemble des usagers de l'AAJT

**Moyens à mettre en œuvre**

Echanges avec les chefs de service et/ou les équipes socio-éducative et les usagers de chaque service.

**Echéancier**

Octobre 2013

**Indicateurs**

Procédure écrite réalisée et mise en place

**Analyse globale par coordonnateur(s) et responsable(s)**

---

## Etablissement ou service : AAJT

---

### Fiche action 9

**Objectifs****Procédure de sanctions et  
les possibilités de recours  
ouvertes aux usagers**

1. Mettre en place une procédure de sanctions applicable dans tous services.
2. Informer les usagers via le règlement intérieur et le livret d'accueil de la procédure sanction, de la possibilité d'être assisté et des voies de recours existantes.

**Groupe projet 1**

Thématique coordonnée par Christel ESTIENNE dans le cadre du groupe 1 « Accueil »

**Sous la responsabilité de**

De chaque chef de service

**Personnes/service concerné**

Ensemble des usagers de l'AAJT

**Moyens à mettre en œuvre**

Echanges avec les salariés et les usagers de chaque service.

**Echéancier**

Janvier 2014

**Indicateurs**

Procédure écrite réalisée et mise en place

**Analyse globale par  
coordonnateur(s) et  
responsable(s)**

## Etablissement ou service : AAJT

### Fiche action 10

#### Objectifs

#### La réflexion sur la relation avec l'utilisateur

1. Mise en place d'un espace d'analyse de bonnes pratiques type « Comité d'éthique »
2. Mise en place des formations bientraitance/lutte contre la maltraitance sous forme d'ateliers, pour tous les salariés
3. Veiller au turn over des salariés sur les formations visant à améliorer la qualité de la relation avec l'utilisateur
4. Réfléchir à étendre l'analyse des pratiques ou échanges entre professionnels aux services Habitat et CADA
5. Mettre en place un questionnaire de satisfaction usagers

#### Groupes projet 1 et 3

Thématique coordonnée par Christel ESTIENNE dans le cadre du groupe 1 « Accueil » et 3 « Admission/ Hébergement ».

#### Sous la responsabilité de

Christel ESTIENNE

#### Personnes/service concerné

Tous les salariés

#### Moyens à mettre en œuvre

Echanges avec les salariés et les usagers de chaque service

#### Echéancier

Novembre 2014

#### Indicateurs

1. Mise en place d'un espace d'analyse de bonnes pratiques ou instance type « Comité d'éthique »
2. Formalisation du support formations bientraitance/lutte contre la maltraitance
3. Plan de formation
4. Projet finalisé concernant l'action 4
5. Questionnaire de satisfaction usagers établi et distribué

#### Analyse globale par coordonnateur(s) et responsable(s)

---

## Etablissement ou service : AAJT

---

### Fiche action 11

<b>Objectifs</b>	1. Mettre en place une formation approfondie et éventuellement un tutorat à destination des agents de l'accueil général
<b>Les conditions de l'accueil général</b>	2. Etablir « un référentiel d'orientation » sur lequel l'agent de l'accueil général pourrait s'appuyer 3. Dispenser aux salariés une formation spécifique à l'accueil des personnes en grande précarité
<b>Groupe projet 1</b>	Thématique coordonnée par Fanny DUPERRET et Céline JACQUIN dans le cadre du groupe 1 « Accueil »
<b>Sous la responsabilité de</b>	Fanny DUPERRET et Céline JACQUIN
<b>Personnes/service concerné</b>	Service Accueil Général et ensemble des usagers de l'AAJT
<b>Moyens à mettre en œuvre</b>	Echanges avec les salariés et les usagers.
<b>Echéancier</b>	Avril 2014
<b>Indicateurs</b>	1. Formation des agents d'accueil réalisée 2. Référentiel d'orientation réalisé
<b>Analyse globale par coordonnateur(s) et responsable(s)</b>	

---

## Etablissement ou service : AAJT

---

### Fiche action 12

#### Objectifs

#### Formalisation et application des procédures d'accueil et d'orientation

1. Compléter le « processus accueillir » relatif à l'accueil général
2. Réactualiser les procédures en vigueur
3. Veiller à ce que la fiche AIO soit correctement remplie afin d'optimiser le suivi de la demande
4. Engager réflexion sur mise en place d'une analyse statistique des demandes reçues par l'accueil général
5. Former l'agent de l'accueil général aux dispositifs de réorientation pour les usagers n'entrant pas dans nos critères
6. Etendre l'utilisation des fiches de pré admission au CADA et à l'ASE

#### Groupe projet 1

Thématique coordonnée par Stéphane DONADIEU dans le cadre du groupe 1 « Accueil »

#### Sous la responsabilité de

Fanny DUPERRET et Céline JACQUIN

#### Personnes/service concerné

Service Accueil Général et ensemble des usagers de l'AAJT

#### Moyens à mettre en œuvre

Echanges avec les salariés et les usagers.

#### Echéancier

Avril 2014

#### Indicateurs

1. Mise à jour et utilisation de tous les documents réalisées
2. Outil d'analyse statistique des demandes reçues par l'accueil général finalisé

Analyse globale par coordonnateur(s) et responsable(s)

---

## Etablissement ou service : AAJT

---

### Fiche action 13

**Objectifs**

**Suivi de la demande de l'utilisateur en amont de l'admission**

Engager une réflexion avec le SIAO sur la problématique du délai de rendez-vous de pré admission en CHRS ou FJT

**Groupe projet 2**

Thématique coordonnée par Céline LEMARIE dans le cadre du groupe 2 « Admission/Hébergement »

**Sous la responsabilité de**

Stéphane DONADIEU

**Personnes/service concerné**

CHRS et service Habitat

**Moyens à mettre en œuvre**

Echanges avec le SIAO

**Echéancier**

Bilan à faire en mars 2014

**Indicateurs**

Amélioration du délai de rendez-vous de pré admission

**Analyse globale par coordonnateur(s) et responsable(s)**

---

## Etablissement ou service : AAJT

---

### Fiche action 14

**Objectifs**

**Participation financière des usagers** Restructuration du dispositif relatif aux participations financières des usagers du CHRS

**Groupe projet 2**

Thématique coordonnée par Céline LEMARIE, Daniel D'ERNEVILLE et Renaud HUSSON dans le cadre du groupe « Admission/Hébergement »

**Sous la responsabilité de**

Stéphane DONADIEU

**Personnes/service concerné**

Usagers CHRS

**Moyens à mettre en œuvre**

Echanges avec la Direction Financière et le responsable informatique

**Echéancier**

Décembre 2013

**Indicateurs**

Amélioration du montant des participations usagers

**Analyse globale par coordonnateur(s) et responsable(s)**

---

## Etablissement ou service : AAJT

---

### Fiche action 15

#### Objectifs

#### L'information du personnel sur les consignes de sécurité

1. Actualiser et veiller à l'affichage des plans d'évacuation dans tous les bâtiments
2. Organiser des exercices d'évacuation
3. Procéder à la réorganisation du service logistique (revoir notamment le fonctionnement en amont, la planification des interventions, les états des lieux, la restitution des cautions... et les procédures attachées au service).

#### Groupe projet 2

Thématique coordonnée par Sébastien DECLERCK dans le cadre du groupe 2 « Admission/Hébergement »

#### Sous la responsabilité de

Christel ESTIENNE et Renaud HUSSON

#### Personnes/service concerné

Ensemble des salariés de l'AAJT

#### Moyens à mettre en œuvre

Echanges avec les salariés et les usagers de chaque site.

#### Echéancier

Janvier 2014

#### Indicateurs

1. Affichage réalisé
2. Planification des exercices d'évacuation
3. Restructuration du service logistique effective

#### Analyse globale par coordonnateur(s) et responsable(s)

---

## Etablissement ou service : AAJT

---

### Fiche action 16

#### Objectifs

**Les règles d'occupation de l'hébergement respectant la dignité et l'intimité des usagers et favorisant leur vie privée** Poursuivre la réflexion sur la mise en place d'un chenil à visée éducative sur le CHRS

#### Groupe projet 2

Thématique coordonnée par Céline LEMARIE dans le cadre du groupe 2 « Admission/Hébergement » en lien avec Céline VUNIC

#### Sous la responsabilité de

Christel ESTIENNE

#### Personnes/service concerné

Usagers du CHRS

#### Moyens à mettre en œuvre

Echanges et rencontres avec partenaires (HAS, GEPIJ...)

#### Echéancier

Bilan janvier 2014

#### Indicateurs

Finalisation projet

#### Analyse globale par coordonnateur(s) et responsable(s)

Poursuivre la réflexion sur la mise en place d'un chenil à visée éducative sur le CHRS

## Etablissement ou service : AAJT

### Fiche action 17

#### Objectifs

**Information sur le droit au logement et l'insertion dans le logement**

1. Construire une plaquette présentant les différents dispositifs d'hébergement/logement en fonction des revenus et degré d'autonomie
2. Création d'un document support à l'attention de l'utilisateur reprenant toutes les démarches à effectuer dans le cadre d'un déménagement (contrats eau, gaz, électricité, assurance, bail, changement d'adresse ...).
3. Compléter les fiches Logement par des informations sur le quartier.
4. Mettre en place plus de formations ou un groupe de travail sur la problématique logement
5. Développer le partage de connaissances inter services dans tous les domaines (emploi, formation, veille juridique...).
6. Créer des partenariats pour notamment mettre en place des baux glissants afin de faciliter la sortie de nos usagers vers des logements autonomes
7. Développer les permanences d'information sur le droit au logement à l'extérieur (Missions locales...)

#### Groupe projet 3

Thématique coordonnée par Céline JACQUIN dans le cadre du groupe 3 « Accompagnement » en lien avec les CESF du CHRS et de l'ASE et Sylvie DELIBAS pour le CADA.

#### Sous la responsabilité de

Stéphane DONADIEU

#### Personnes/service concerné

Salariés et usagers de l'AAJT

#### Moyens à mettre en œuvre

Echanges avec les salariés, les usagers et la mission locale

#### Echéancier

Bilan à faire en mars 2014

#### Indicateurs

Plaquettes réalisées

Réflexion sur formations et partage de connaissances inter-service engagée

Projet de partenariat pour mise en place baux glissants finalisé

Bilan quantitatif et qualitatif sur les permanences réalisé

**Analyse globale par coordonnateur(s) et responsable(s)**

## Etablissement ou service : AAJT

### Fiche action 18

#### Objectifs

#### L'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi

1. Former en interne via le PLIE, des référents supplémentaires aux dispositifs légaux/réglementaires en matière d'insertion professionnelle et de formation
2. Etablir un guide des Services de droit commun (comment établir un CV, préparer un entretien d'embauche...) à destination des usagers.
3. Développer des partenariats avec des associations et des organismes spécialisés dans l'emploi
4. Formaliser systématiquement les accompagnements dans le DIA

#### Groupe projet 3

Thématique coordonnée par Daniel D'ERNEVILLE dans le cadre du groupe 3 « Accompagnement » EN LIEN AVEC Marie-Pierre ESPANET et Agnès FLOCHEL

#### Sous la responsabilité de

Daniel D'ERNEVILLE et de Renaud HUSSON

#### Personnes/service concerné

Tous les salariés et les usagers de l'AAJT, le PLIE et les partenaires

#### Moyens à mettre en œuvre

Echanges avec les salariés, les usagers, le PLIE et les partenaires

#### Echéancier

Bilan Avril 2014

#### Indicateurs

Plan de formation  
 Guide des Services de droit commun réalisé  
 Nombre de partenariats développés  
 Audit DIA à réaliser

#### Analyse globale par coordonnateur(s) et responsable(s)

## Etablissement ou service : AAJT

### Fiche action 19

#### Objectifs

**L'accès aux soins et aux professionnels de santé**

**Réseau et inscription dans l'environnement**

1. Veiller à la traçabilité de l'accompagnement dans le DIA (notamment en matière de santé et veiller pour l'ASE à ce que chaque jeune accueilli ait en sa possession un carnet de santé).
2. Formaliser les partenariats existants si possible et en développer de nouveaux
3. **Travailler la transversalité des actions entre les services en établissant notamment un guide des partenaires à destination des usagers**
4. Mettre en place formation/information sur les procédures SDT et SDRE (anciennement HDT et HO)
5. Travailler la transversalité des actions entre les services notamment auprès des jeunes du CADA
6. Mettre en place des indicateurs permettant de mesurer l'efficacité des actions mises en place

#### Groupe projet 3

Thématique coordonnée par Fanny DUPERRET dans le cadre du groupe 3 « Accompagnement » en lien avec Sophie GERGONDEY sauf point 4 coordonné par Christel ESTIENNE.

#### Sous la responsabilité de

Fanny DUPERRET et Sophie GERGONDEY

#### Personnes/service concerné

Tous les salariés et les usagers de l'AAJT

#### Moyens à mettre en œuvre

Echanges avec les salariés, les usagers et les partenaires

#### Echéancier

Bilan Avril 2014

#### Indicateurs

Audit DIA à réaliser

Nombre de partenariats développés

Guide des partenaires réalisé

Plan de formation

**Analyse globale par coordonnateur(s) et responsable(s)**

---

## Etablissement ou service : AAJT

---

### Fiche action 20

<b>Objectifs</b>	1. Etablir une fiche d'information à destination des usagers présentant les différents dispositifs de sortie
<b>Préparation à la sortie</b>	2. Mettre en place des indicateurs pertinents permettant d'apprécier l'autonomie des personnes accueillies
	3. Améliorer le travail sur l'épargne en amont de la fin de prise en charge (pour l'ASE)

**Groupe projet 3** Thématique coordonnée par Stéphane DONADIEU dans le cadre du groupe 3 « Accompagnement »

**Sous la responsabilité de** Chaque chef de service et pour le CADA Sylvie DELIBAS

**Personnes/service concerné** Tous les salariés et les usagers de l'AAJT

**Moyens à mettre en œuvre** Echanges avec les salariés, les usagers et les partenaires

**Echéancier** Bilan Avril 2014

**Indicateurs** Fiche d'information à destination des usagers présentant les différents dispositifs de sortie réalisée  
Indicateurs permettant d'apprécier l'autonomie des personnes accueillies définis et mis en place

**Analyse globale par coordonnateur(s) et responsable(s)**

## Etablissement ou service : AAJT

### Fiche action 21

#### Objectifs

#### Projet d'établissement

1. Procéder une évaluation annuelle du projet d'établissement coordonnée par le COPIL
2. Veiller à l'actualisation régulière du projet d'établissement en y associant le plus grand nombre de salariés
3. Assurer une diffusion plus large du projet d'établissement (site internet...)
4. Veiller à ce que les nouveaux entrants aient pris connaissance du projet d'établissement
5. Faire figurer dans le projet d'établissement :
  - les objectifs en matière de coordination et de coopération et en matière d'évaluation et de la qualité des prestations ainsi que les modalités d'organisation et de fonctionnement
  - les modalités d'expression des usagers et de recueil des besoins,
  - les axes d'amélioration de la structure,
  - la provenance géographique des usagers,
  - la complémentarité avec les autres établissements implantés sur le territoire et l'identification des ressources partenariales,
  - des modifications des pratiques professionnelles,
  - des activités à maintenir, à supprimer, à reconvertir, à créer ou à renforcer,
  - des objectifs prioritaires discutés par l'ensemble du personnel du service,
6. Réactualiser et compléter les textes de référence, les schémas d'orientation et politiques publiques, l'évolution du contexte démographique, économique, social, culturel et technique

#### Groupe projet 4

Thématique coordonnée par Christel ESTIENNE dans le cadre du groupe 4 « Gouvernance »

#### Sous la responsabilité de

Chaque chef de service

#### Personnes/service concerné

#### Moyens à mettre en œuvre

#### Echéancier

Décembre 2013

#### Indicateurs

Point d'étape décembre 2014

#### Analyse globale par coordonnateur(s) et responsable(s)

## Etablissement ou service : AAJT

### Fiche action 22

<b>Objectifs</b>  Gestion des ressources humaines	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mettre en place un tutorat pour les nouveaux salariés entrants notamment les veilleurs ainsi que des documents attachés (passeport formation, vademecum bonnes pratiques veilleurs...)</li> <li>2. Etendre fiches de poste à tous les salariés</li> <li>3. Faire évoluer le document unique des risques professionnels</li> <li>4. Organiser des formations en interne, sur site concernant l'utilisation des outils informatiques</li> <li>5. Poursuivre les formations qualifiantes</li> </ol>
<b>Groupe projet 4</b>	Thématique coordonnée par Christel ESTIENNE dans le cadre du groupe 4 « Gouvernance » pour les points 1 et 2 Fanny DUPERRET pour les points 3 et 5 Stéphane DONADIEU pour le point 4
<b>Sous la responsabilité de</b>	Christel ESTIENNE et Renaud HUSSON
<b>Personnes/service concerné</b>	Tous les salariés de l'AAJT
<b>Moyens à mettre en œuvre</b>	Mise en place tutorat Fiches de poste pour tous les salariés Actualisation du document unique des risques professionnels Nombre de formations réalisées
<b>Echéancier</b>	Décembre 2014
<b>Indicateurs</b>	Point d'étape avril 2014
<b>Analyse globale par coordonnateur(s) et responsable(s)</b>	