

# Rapport d'évaluation EXTERNE

Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs  
« AAJT »

CENTRE D'ACCUEIL  
POUR DEMANDEURS  
D'ASILE

**Martine ALLOTE**

Consultant

Habilitation ANESM n° H2012-07-983

SIRET n° 49240540200016

APE 7022Z

TVA/CEE n° FR 17492405402

# Sommaire

<b>Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs « AAJT »</b> .....	1
I. Présentation de la démarche d'évaluation externe .....	4
II. Dispositif et stratégie .....	5
III. Présentation de l'Association .....	8
IV. Démarche Qualité et évaluation interne.....	13
V. Les constats de l'évaluation externe.....	17
Thème 1: Projet d'établissement ou de service .....	17
1. Cohérence du projet d'établissement « PE » avec les orientations de la politique sociale et les textes réglementaires.....	17
2. Cohérence de PE avec l'agrément délivré.....	17
3. Construction du PE en réponse aux besoins des jeunes accueillis .....	18
4. Le PE est une référence théorique et opératoire pour les différents professionnels.....	18
Thème 2: Droits, libertés et obligations des usagers.....	20
1. Respect des droits fondamentaux .....	20
2. Les outils et instances relatifs aux droits des usagers.....	20
3. Les droits civiques et citoyens .....	20
4. Respect de l'intimité et de la vie privée .....	21
5. Voies de recours et sanctions .....	21
6. Expression des usagers.....	22
7. Droits des usagers et pratiques professionnelles .....	22
Thème 3 : Personnalisation de l'accompagnement.....	24
1. L'accompagnement administratif et juridique et le projet personnalisé.....	24
2. L'accompagnement socio-éducatif .....	25
3. Accueil et admission.....	27
4. L'hébergement.....	28
5. Préparation à la sortie du dispositif .....	28
Thème 4 : L'accès à la santé .....	30
Thème 5 : Ouverture sociale de l'établissement sur son environnement.....	31
Thème 6 : Stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées.....	32
Thème 7 : Protection des usagers et des professionnels.....	34
1. Sécurité des locaux.....	34
2. Sécurité des usagers et des professionnels .....	34
3. Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance .....	35

VI.	Conclusion de l'évaluation externe.....	36
VII.	Synthèse du rapport d'évaluation externe.....	38
	A. Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement ou de service (PEPS) et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers	38
	B. L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique.....	39
	C. Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers .....	39
	D. La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques.....	40
VIII.	Abrégé du rapport d'évaluation externe.....	41
IX.	Appréciation globale de l'évaluateur externe .....	49
X.	Méthodologie de l'évaluation externe.....	50
XI.	Commentaire de l'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs -CADA.....	51
	<u>ANNEXES .....</u>	<u>52</u>

# I. Présentation de la démarche d'évaluation externe

## 1. Contexte

Le domaine social, médico-social et le domaine de la santé déploient depuis de nombreuses années des politiques d'évaluation des pratiques professionnelles et organisationnelles. L'introduction dans cette sphère sociale de méthodes de travail plus ancrées dans la recherche de résultats et de performance a eu pour objectif aussi d'évaluer les décisions prises afin de les faire évoluer.

L'évaluation interne introduite par la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a permis de développer cette évaluation en en faisant une obligation pour tous les établissements.

Ainsi, cette loi a permis aux établissements et aux professionnels de s'engager dans cette évaluation et d'interroger les pratiques et par conséquent d'améliorer la qualité des prestations délivrées.

L'évaluation externe porte sur les activités et la qualité des prestations des établissements et services visés à l'article L.312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), le décret n°2007-975 du 15 mai 2007) fixe «les principes déontologiques, les objectifs, l'organisation et la mise en œuvre de l'évaluation effectuée par des organismes habilités», ainsi que la présentation et le contenu des résultats qui en sont issus.

Les champs des évaluations externe et interne sont les mêmes afin d'assurer la complémentarité des analyses portées sur un même établissement ou service, et de fait, pouvoir apprécier les évolutions et les effets des mesures prises pour l'amélioration continue du service rendu.

Pour réaliser leur évaluation externe, les établissements et services sociaux et médico- sociaux (ESSMS) doivent choisir des organismes habilités possédant des qualifications et compétences déterminées par le décret n°2007-975 du 15 mai 2007.

C'est en ce sens que l'évaluation externe interroge aussi l'évaluation interne. Elle doit offrir aux établissements un autre regard en leur permettant de ne pas perdre de vue l'essence même de ce pourquoi ils existent : améliorer « la pertinence, l'impact et la cohérence des actions déployées par les établissements et services, au regard d'une part, des missions imparties et d'autre part des besoins et attentes des populations accueillies »<sup>1</sup>.

## 2. Le cabinet évaluateur

Afin de mener la démarche externe l'AAJT a sélectionné le cabinet M ALLOTE habilité par l'ANESM sous le n° H2012-07-983, spécialisé dans les techniques de certification et d'évaluation des établissements de santé, sociaux et médico-sociaux.

---

<sup>1</sup> ANESM : décret n°2007-975 du 15 mai 2007, rubrique "Outils"

## II. Dispositif et stratégie

La prestation présente consistait à évaluer la démarche qualité entreprise par l'AAJT mais aussi à optimiser cette démarche par le bilan effectué.

**Trois temps ont accompagné cette évaluation externe :**

### 1<sup>er</sup> temps : Préparation de la visite

Nous avons dans ce temps de travail, rencontré la direction et le responsable qualité. Cette rencontre nous a permis de :

- Définir les temps d'intervention et de demander les documents nécessaires (bilan de l'évaluation externe, projet d'établissement, livret d'accueil, programme d'amélioration de la qualité, rapports de gestion, bilan social etc.).
- De proposer un planning de visite.
- D'animer une réunion d'information sur la démarche auprès de la direction et de membres du Conseil d'Administration.

**Cette phase s'est déroulée du 4 juillet au 15 septembre 2014.**

### 2<sup>ème</sup> temps : Réalisation de la visite

- Réalisation des entretiens individuels et collectifs avec les professionnels et les usagers.
- Examen des documents de travail existants (comptes rendus de réunion, CVS, dossier type de l'utilisateur, procédures en place, projet personnalisé, plan de formation etc.).
- Un travail sur les indicateurs a également été réalisé.
- Et enfin des observations de terrain sont venues compléter le dispositif d'évaluation.

**Cette phase s'est déroulée du 15 septembre au 30 septembre 2014.**

### 3<sup>ème</sup> temps : Clôture de la visite

- Elaboration du rapport d'évaluation externe et restitution du travail à l'AAJT.
- Envoi à la direction de l'AAJT pour émission d'observations.
- Aller-retour entre la direction de l'AAJT et l'évaluateur pour finalisation.
- Envoi du rapport définitif à la direction de l'AAJT avec restitution finale.

Cette phase s'est déroulée du 1er octobre au 17 novembre 2014.

## 1. Recueil de données

### • Liste des documents consultés

Avant le lancement de l'évaluation externe, l'évaluateur a demandé la consultation des documents prévus par le décret 2007-975 du 15 mai 2007 à savoir:

- Tout document public permettant d'identifier la personne morale de droit privé gestionnaire de l'établissement.
  - Une copie de l'autorisation avec un descriptif de l'activité, des publics accueillis, un organigramme et un document relatif aux personnels.
  - Le projet d'établissement, charte, supports qualité.
  - Le livret d'accueil remis à chaque personne accueillie.
  - Le règlement de fonctionnement.
  - Les comptes rendus du CVS ou de toute forme de participation conformément à l'article L311-6.
  - Les documents relatifs à l'hygiène et à la sécurité.
  - Les résultats de l'évaluation interne.
  - Le rapport d'activité 2013.
  - Une note retraçant les choix opérés pour donner suite aux préconisations de l'évaluation interne.
- Une étude approfondie a été menée par l'évaluateur externe sur l'ensemble de ces documents ainsi que sur ceux consultés en interne :
- Procédures de travail.
  - Les enquêtes de satisfaction.
  - Les fiches de poste.
  - Documents et affichages internes.
  - Etc. etc...

## 2. Validation du projet évaluatif de l'AAJT

Afin de garantir l'unité de la démarche d'évaluation interne, le COPIL composé du Président de l'AAJT, de la directrice générale, du responsable qualité, des chefs de service des différents sites s'est réuni et a validé le choix des thèmes de travail de l'évaluation externe.

Afin d'être en conformité avec le cahier des charges de l'évaluation externe et de recouvrir les champs de l'évaluation interne, l'évaluateur a retenu les thématiques suivantes :

- Projet associatif et projet d'établissement.
- Droits, libertés et obligations des usagers.
- Personnalisation de l'accompagnement
- Ouverture sociale de l'établissement sur son environnement.
- Stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées.
- Protection des usagers et des professionnels.

# III. Présentation de l'Association

## 1. Historique



L'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs a été créée en 1954, le siège social se situe 3 rue Palestro 13003 MARSEILLE, l'association a connu une évolution importante et s'est étendue sur le territoire marseillais en offrant différents services aux usagers.

Les valeurs véhiculées depuis toujours par l'association s'inscrivent dans les principes républicains de liberté, d'égalité, de fraternité et de laïcité mises au service du respect de la personne et de la garantie de ses droits tels qu'ils sont déclinés dans la Déclaration Universelle des droits de l'Homme et de la Charte Nationale des Droits et Libertés de Janvier 2002 à laquelle adhère l'association.

L'Association inscrit son action autour de l'Habitat et de ses différentes déclinaisons en termes d'accompagnement pour les Usagers (apprentis, étudiants, jeunes travailleurs .....).

Cette action s'inscrit totalement dans le cadre des lois de lutte contre l'exclusion, de la loi de rénovation de l'action sociale et de la Politique Publique de l'Insertion, du Logement et de l'Emploi

L'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs dispose de plusieurs types d'accueil et d'hébergement:

- Un **CHRS** comprenant les types d'hébergement suivants :
  - un collectif situé à la Roseraie 30 avenue de la Croix Rouge 13010 Marseille avec 35 places dédiées à l'urgence et 39 dédiées à l'insertion.
  - un hébergement semi diffus avec 12 places au FJT Escale St Charles -3 rue Palestro 13003 Marseille-
  - un hébergement diffus avec 4 places dans la Résidence sociale Jouven-5-7 rue Jouven 13002 Marseille, 2 places dans la résidence Beaujour-74 rue Stanislas Torrents 13006 Marseille et 6 places dans le parc diffus de la Boutique Habitat Jeunes dans Marseille.
  
- Le Service Social d'Aide à l'Enfance – **ASE**- avec un accueil de 26 jeunes de 16 à 21 ans en rupture familiale situé 3 rue Palestro 13003 Marseille.
  
- Le Centre d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile-**CADA**- qui accueille 25 jeunes hommes de 18 à 25 ans dans des studios au sein de la résidence Beaujour située au 74 rue Stanislas Torrents 13006 Marseille.

- Le Foyer des Jeunes Travailleurs-**FJT** /Résidences sociales/boutique Habitat Jeunes pour mise à disposition de logements temporaires à des jeunes en emploi ou en formation :
  - Escal St Charles sise 3 rue Palestro 13003 Marseille avec 89 logements meublés
  - Résidence sociale Jouven sise 7 rue Jouven 13003 Marseille avec 86 logements meublés
  - Résidence Sociale sise 6 rue Auger 13004 Marseille avec 5 studios et T1 meublés
  - Résidence Sociale sise 41 bd Françoise Duparc 13004 Marseille avec 15 studios et T1bis meublés
- Boutique Habitat Jeunes -**BHAJ**- qui propose 80 logements non meublés situés dans Marseille dans le cadre de son agrément d'intermédiation locative.

L'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs dispose d'une équipe pluridisciplinaire de 57 personnes pour remplir les missions qui lui sont dévolues et réparties sur six secteurs :

1. services administratifs et logistiques,
2. service Habitat,
3. service ASE,
4. service CADA,
5. le CHRS,
6. et le PLIE.

#### Quelques dates marquantes dans l'histoire de l'association :

<b>En 1962,</b>	Le CHRS est créé et propose 63 places pour des hommes de 18 à 25 ans.
<b>En 1967,</b>	Ouverture d'un foyer de jeunes travailleurs-FJT- (89 chambres pour des usagers de 18 à 25 ans mixtes).
<b>En 1986,</b>	Ouverture d'une aide sociale à l'enfance- ASE- pour 24 usagers de 16 à 21 ans.
<b>En 1998,</b>	Ouverture d'une Unité d'Hébergement d'Urgence-UHU-avec 35 places pour des usagers de 18 à 25 ans mixte.
<b>En 2007,</b>	Ouverture d'un centre d'accueil pour Demandeurs d'Asile- CADA- avec 20 places pour des usagers de 18 à 26 ans.
<b>En 2007,</b>	Ouverture d'une Résidence Sociale avec 20 logements pour des usagers de 18 à 30 ans, mixte.
<b>En 2008,</b>	Déménagement du CHRS.
<b>En 2009,</b>	Ouverture d'un service Accueil, Information, Orientation Logement.
<b>En 2012,</b>	Ouverture de 86 logements en Résidence sociale de 86 logements.
<b>En 2012,</b>	Fusion des deux sites de CHRS (Marius Massias à la Capelette et Roseraie) pour un seul site sur la Roseraie « CHRS Marius Massias ».

Son histoire et la diversité de son offre de services lui permettent de *soutenir « 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 »*.<sup>2</sup>

## 2. Les projets d'établissement et projet associatif

L'AAJT a développé pour chacun de ses services un projet d'établissement (CHRS Marius Massias, ASE, CADA, FJT), ces projets s'inscrivent dans le champ de la prise en charge de l'Usager et décrivent les organisations mises en œuvre dans le cadre de chaque service.

Le projet associatif de l'AAJT est ancien et n'a pas été réactualisé, l'association n'a pas formalisé dans un projet associatif une réflexion plus aboutie sur le projet social et le projet du schéma directeur du système d'information qui a tout particulièrement évolué depuis plusieurs années suite à la mise en œuvre de la démarche qualité.

Le projet d'établissement du service CADA comprend des objectifs en lien avec les droits des usagers en matière d'accueil, d'accompagnement juridique et socio-éducatif, d'hébergement et d'animation.

### Point Fort :

La réflexion menée et aboutie sur un projet de service spécifique très orienté sur les usagers et les différentes modalités d'accueil et d'accompagnement au service des usagers.

### Point d'amélioration:

L'AAJT a réalisé un projet d'établissement pour chacun de ses services mais l'association n'a pas mené de réflexion sur un projet associatif plus global centré sur un projet social, projet immobilier et projet du schéma directeur du système d'information etc....

Ce projet associatif doit faire le lien entre les établissements et permettre d'apporter une réflexion politique sur la transversalité et le partage d'expériences et des compétences dans et entre les services afin d'impulser une démarche plus structurante du service rendu.

## 3. Aujourd'hui

L'objet de ce rapport concerne le Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile « CADA » qui dispose d'un hébergement de 25 places pour des usagers demandeurs d'asile de 18 à 26 ans.

Le centre accueille des personnes en demande de droit d'asile en cours d'instruction et détenteurs d'un titre de séjour jusqu'à la décision de l'OFPPRA « Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides » ou de la CNDA « Cour Nationale du Droit d'Asile ».

Le CADA offre un accompagnement dans les démarches administratives, sociales et de santé. Ce service est financé par l'Etat.

---

<sup>2</sup> Extrait des statuts de l'Association

En 2013, le CADA a accueilli 25 usagers de toute nationalité, l'ASIE étant la plus représentée (Afghanistan, Arménie, Russie, Géorgie, Turquie) l'Afrique (Congo, Guinée, Erythrée, Nigéria) et l'Europe (Albanie et le Kosovo)

L'âge des demandeurs d'asile s'échelonne entre 18 et 26 ans, la durée moyenne de séjour est 2 ans.

## 4. L'équipe

L'effectif du CHRS est de **25.1 ETP** soit **28 personnes** réparties comme suit :

### **CADA EFFECTIFS**

Direction	1 pers	0.2 ETP
Assistante sociale	1 pers	0.5 ETP
Référent juridique	1 pers	1 ETP
Accomp juridique et sociale	1 pers	0.73 ETP
Ouvrier Qualifié	1 pers	0.5 ETP
<b>Total Effectifs</b>	<b>5 pers</b>	
<b>Total ETP</b>		<b>2,73ETP</b>

## 5. La Convention CADA

Après plusieurs conventions, l'arrêté du 16/10/2007 autorise la création d'un CADA implanté dans le 13<sup>ème</sup> arrondissement de Marseille pour 15 places en collectif et 5 places en diffus pour une durée de 15 ans.

L'arrêté préfectoral en date du 11/08/2010 attribue 5 places supplémentaires et fixe la capacité autorisée d'accueil à 25 personnes.

L'AAJT s'est engagée par une convention signée le 20 juillet 2012 avec la Préfecture des Bouches du Rhône à faire fonctionner un centre d'accueil pour demandeurs d'asile « CADA » selon les règles établies par un cahier des charges accepté.

## 6. Les recommandations ANESM applicables au CADA

L'ANESM a publié des recommandations pour les CADA :

- Accès aux droits des personnes accueillies dans les établissements et services du secteur de l'inclusion sociale relevant de l'article L312-1 du Code de l'action sociale et des familles, 2012 ANESM.
- Le questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux, 2010 ANESM.
- Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service, 2010 ANESM.

- La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du Code de l'action sociale et des familles, 2009 ANESM.
- Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement, 2009 ANESM.
- Les attentes de la personne et projet personnalisé, 2008 ANESM.
- Expression et participation des usagers dans les établissements relevant de l'inclusion sociale, 2008 ANESM.
- La bienveillance : définition et repères pour la mise en œuvre, 2008 ANESM.
- Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance, 2008 ANESM.
- Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées, 2008 ANESM.
- Ouverture de l'établissement à et sur son environnement, 2008 ANESM.
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé, 2008 ANESM.
- Les conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents 2008, ANESM.

## IV. Démarche Qualité et évaluation interne

### 1. La démarche qualité

Formalisée en 2007 par la mise en place de la démarche d'évaluation interne, celle-ci a eu pour objectif de construire un outil de collecte des informations afin de mieux connaître les publics bénéficiaires de l'offre et de mesurer l'impact de l'offre de services sur leur parcours.

A partir de ce premier travail, des objectifs ont été construits avec des critères d'évaluation et des indicateurs. Une 1<sup>ère</sup> enquête a été menée auprès des usagers ; la démarche qualité s'est poursuivie en modélisant les activités dans une cartographie afin de rendre lisible l'activité de l'AAJT au travers de 3 grands processus.



Cette démarche qualité a pour objectif d'améliorer les pratiques professionnelles en lien avec les usagers mais aussi d'améliorer tous les processus. Elle est donc étendue à tous les secteurs d'activité et elle intègre les usagers.

### 2. La méthodologie de l'évaluation interne

Initiée en 2003 et formalisée en 2007, la démarche qualité a commencé à se mettre en œuvre au sein d'un groupe de travail. Associé à d'autres acteurs sociaux, l'AAJT s'est centrée autour d'un outil spécifique Kalitiss pour élaborer un référentiel d'évaluation.

En 2013, l'AAJT décide de continuer seule son évaluation interne à partir de l'outil CHRS + qui comprend 11 références :

1. Droits,
2. Liberté et obligations de l'utilisateur,
3. Accueil et orientation,
4. Admission-hébergement-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,
10. Projet d'établissement,
11. Gestion des ressources humaines.

Afin de travailler sur toutes les organisations l'association a centré sa démarche sur un référentiel unique en rassemblant toutes les spécificités et en différenciant simplement dans le rapport les particularités de chaque service (CADA, CHRS, ASE, BHAJ, FJT). L'AAJT a nommé comme responsable qualité, le responsable informatique. En effet celui-ci étant au cœur du système d'information, il avait commencé dès 2003 à guider la démarche en finalisant des procédures. Il s'est naturellement proposé pour aider à la mise en œuvre de l'évaluation interne.

La direction a mis en place un COPIL le 30 mai 2013, composé de deux membres du Conseil d'Administration, de la directrice générale, du responsable qualité, des chefs de service.

Celui-ci avait pour objectif de :

- Rappeler le cadre juridique de la démarche.
- Présenter le référentiel de travail et de clarifier les objectifs tout en identifiant les enjeux de la démarche.
- Présenter l'organisation et de constituer les groupes de travail.
- Diffuser un rétro-planning.

Ce COPIL a décidé de travailler les recommandations de l'ANESM dans une démarche d'évaluation transversale à tous les services et de ne produire qu'un seul rapport d'évaluation interne.

Le but de cette évaluation était de modéliser des supports, de créer des documents uniques et utilisables dans chaque service afin de rendre les organisations homogènes.

Un appel à candidatures a été lancé et quatre groupes de travail se sont formés, regroupant les différents métiers de tous les services réunis.



Ces groupes de travail se sont répartis l'analyse des références, ils ont été coordonnés par le COPIL.

L'élaboration de l'évaluation a permis d'objectiver la nécessité de revoir les procédures, d'écrire le livret d'accueil, de rassembler les documents concernant l'utilisateur dans le Dossier Individuel d'Accompagnement « DIA », de revisiter le contrat de séjour, le règlement de fonctionnement et autres documents.

L'évaluation a permis de revoir la procédure « Organisation du service » en redéfinissant le fonctionnement au quotidien, l'organisation de l'accompagnement et des données administratives.

Le référentiel validé par le COPIL synthétisait tous les secteurs de l'AAJT ; il a été soumis aux équipes de chaque service pour confronter la réalité des organisations aux attendus du référentiel. Quelques usagers ont été associés à la réflexion et ont pu proposer un certain nombre de points d'amélioration dont l'accès aux droits civiques, à la culture, le contrat de séjour, les réclamations et les sanctions.

Ainsi les données recueillies et les questionnements ont abouti à l'écriture du rapport d'évaluation interne et à la rédaction d'un plan d'actions composé de 22 fiches action. Ce plan est le plan d'amélioration de la qualité de l'AAJT.

Chaque fiche définit un ou des objectifs, le portage par un groupe projet, sous la responsabilité d'un professionnel, le service concerné, les moyens à mettre en œuvre pour atteindre ces objectifs, un échéancier de réalisation, un indicateur de suivi.

Il n'a pas été défini de fiches action spécifiques au CADA, l'AAJT a défini un certain nombre de domaines prioritaires qui doivent être développés pour l'ensemble des services.

### **3. Suivi des décisions de la procédure d'évaluation interne**

Il ressort de cette évaluation interne un certain nombre de constats : si la démarche d'évaluation interne a été comprise, la démarche qualité reste encore complexe à mettre en œuvre.

Les professionnels socio-éducatifs ne sont pas familiers avec l'outil informatique ; Le Dossier Individuel d'Accompagnement « *DIA* » est en cours de développement sous format informatique mais il existe également sous format papier, tous les éléments d'information sont regroupés dans le dossier papier. Les cahiers de liaison ne sont pas toujours remplis de la même manière.

Le responsable informatique travaille au développement d'outils et à la mise en place de procédures communes.

A ce jour il n'y a pas eu de mesure de la connaissance de l'application réelle de ces procédures sur le terrain ; de plus, certains professionnels développent des outils qui ne sont pas fonctionnels et qui ne sont pas remplis de la même manière par chacun.

Ces outils ne remplissent pas le rôle de facilitateur d'information et handicapent plutôt le professionnel dans son organisation (les outils ne sont pas toujours partagés par tous).

Mais l'AAJT montre un réel intérêt à développer la démarche qualité et à la placer dans une dynamique projet :

- Grâce au suivi des fiches actions issues des résultats de l'évaluation interne.
- Par des points d'étape réalisés en mai 2014 et en septembre 2014 par le responsable qualité, ces points d'étape ont été présentés à l'évaluateur.

### Points forts

Sur la forme, l'AAJT s'inscrit dans une démarche qualité depuis 2003, cette démarche est centrée sur l'évaluation des différentes organisations mises en œuvre afin d'atteindre la mission dévolue aux services. Les professionnels interrogés sont tous au fait de la démarche d'évaluation et y ont participé. Le référentiel de base utilisé a permis de répondre au processus commun à tous les services « accueillir, informer, accompagner »

Le travail d'évaluation externe a été pour eux l'occasion de s'exprimer librement dans un climat de confiance. Sur le fond, la démarche a permis d'identifier des axes d'amélioration par une réflexion sur les pratiques professionnelles.

L'AAJT s'est doté d'un outil de pilotage en rédigeant un plan d'actions issu des fiches comportant des objectifs qualitatifs et quantitatifs et désignant un responsable et un coordonnateur ainsi qu'une date d'échéance et un indicateur de mesure. Ce plan a pour objectif de développer les axes d'amélioration sur toute l'AAJT.

Un point d'étape a été réalisé par le responsable qualité en mai 2014 ainsi qu'en septembre 2014, ce point fait l'état d'avancement des actions et a été présenté à l'évaluateur.

### Points d'amélioration

L'AAJT a privilégié une évaluation globale; dans cette vision, les spécificités de chaque service ne ressortent pas assez.

Les professionnels ne se sont pas encore totalement approprié la démarche ; leur culture professionnelle n'est pas toujours inscrite dans celle de l'écrit et du suivi de l'écrit.

Le lien entre la démarche qualité, l'évaluation interne et leurs pratiques n'est pas clair pour eux

L'évaluation interne reste pour beaucoup assez lointaine de leurs pratiques même s'ils y ont participé.

L'outil informatique en développement doit être au service des professionnels, les procédures et protocoles doivent être compris et intégrés par les professionnels pour être mis en œuvre.

D'autre part il ressort que les différents services (ASE, CADA, CHRS, FJT) sont encore bien cloisonnés, les compétences spécifiques de certains professionnels en matière de logement, de droit des étrangers, d'emploi et de formation ne sont pas assez exploitées par l'association pour le service des usagers et des professionnels.

## V. Les constats de l'évaluation externe

### *Thème 1: Projet d'établissement ou de service*



#### **1. Cohérence du projet d'établissement « PE » avec les orientations de la politique sociale et les textes réglementaires**

Le PE intègre toutes les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'ANESM. Les orientations de la politique sociale sont connues à travers les textes législatifs et réglementaires dont les décrets sur les CADA. L'ensemble de ces textes est cité dans le projet d'établissement ; l'organisation et le fonctionnement du CADA y sont conformes.

De nombreux échanges entre la direction et le CA existent avec des partenaires ressources et avec les autorités de tutelle. La direction a pour objectif de placer le CADA dans une dynamique de projet et de faire du CADA un acteur incontournable de l'accueil et de l'accompagnement des demandeurs d'asile de 18 à 25 ans sur Marseille. Dans ce cadre, l'AAJT s'est positionnée en 2013 pour obtenir une extension du nombre de places mais ce projet n'a pas abouti.

La veille réglementaire est assurée par la direction et le chef de service. En général, la diffusion de l'information se fait sous couvert de réunions de service, sans qu'il existe un système formalisé de diffusion de textes et de synthèse affiché pour tous.

#### **2. Cohérence de PE avec l'agrément délivré**

Le projet d'établissement s'inscrit dans le code de l'action sociale et des familles et de la loi n°2006-911 du 24 juillet 2006 relative à l'immigration et à l'intégration. Le CADA constitue à ce jour une catégorie ESSMS selon l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles. Il émerge donc également sur la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Le projet d'établissement inscrit ses objectifs dans le cadre des activités du territoire. Les activités décrites sont ancrées au sein de partenariats qui concernent la santé à travers plusieurs réseaux (CMP, CLAT, CESAM 13, OSIRIS, etc.), le logement (CAF 13, BHAJ, CROUS, etc.), l'insertion (Missions locales, les centres de formation et Pôle Emploi, l'Inspection académique), la justice (SPES, SPIP, ) la solidarité (Croix rouge, Restos du Cœur, Secours Populaire et Secours Catholique), la culture (divers festivals dans Marseille) et les organisations professionnelles et syndicales (URIOPSS, OFRII, CNDA etc...).

### **3. Construction du PE en réponse aux besoins des jeunes accueillis**

Le projet d'établissement a été élaboré par le Conseil d'administration et la direction générale. Le chef de service a également été sollicité dans cette projection, les salariés et les usagers y ont été associés, de manière participative lors de réunions de service ou lors du CVS. Enfin la mise en ligne du projet sur l'Intranet de l'établissement permet à tous les salariés d'en prendre connaissance.

Le projet d'établissement 2013-2017 a été approuvé par le conseil d'administration le 21 novembre 2013, il a été adressé à la préfecture.

Le projet d'établissement définit des objectifs centrés sur le droit des usagers : le public et son entourage (public accompagné, expression des usagers, relations avec l'entourage), la nature de l'offre de services et son organisation (l'accueil, l'hébergement, l'accompagnement dans la demande d'asile, l'animation).

Les objectifs du projet sont cohérents au regard des statuts de l'association et des missions imparties fondées sur la promotion de l'autonomie, l'initiative et la responsabilisation des usagers, leur participation active et la solidarité.

Ces objectifs veulent promouvoir une approche globale et individualisée de chaque demandeur. Ils s'inscrivent dans le cadre des lois et de la réglementation dans la mesure où le CADA a passé une convention avec la préfecture de région qui définit les moyens humains et financiers à mettre en œuvre pour les atteindre.

### **4. Le PE est une référence théorique et opératoire pour les différents professionnels**

Le projet d'établissement du CADA est une référence théorique pour l'équipe, celui-ci est connu et se trouve dans la documentation mise à disposition sur Intranet.

L'organigramme structurel de l'AAJT inscrit les différents acteurs de la vie institutionnelle dans leurs fonctions (gouvernance, pilotage, processus « accueillir, orienter, informer accompagner ») et les différents processus supports mis au service des usagers et des professionnels pour accomplir leurs missions.

Le PE décrit et normalise les pratiques de l'équipe du CADA, il est aussi un outil de référence pour la direction. L'essentiel du travail des travailleurs sociaux est centré autour de l'assistance administrative et juridique.

Le personnel est sélectionné sur une compétence en droit et droit des étrangers, les outils développés en direction des usagers et des professionnels par l'AAJT sont communs (DIA, contrat de séjour, règlement de fonctionnement, livret d'accueil) et les objectifs fixés « *accueillir, informer, accompagner* » fondent le travail de l'équipe du CADA. Le PE fait donc le point sur cette approche et les différents outils mis en place pour y répondre.

Il rassemble également l'ensemble des textes juridiques applicables au service CADA, les professionnels peuvent s'y référer si besoin, il décrit aussi les différents processus de prise en compte de l'utilisateur et de son accompagnement.

#### Points forts

- Le CADA a défini un projet sur les 5 ans à venir, ce projet est axé sur l'accompagnement des usagers et définit une organisation et les moyens mis en œuvre pour répondre aux demandes et obligations d'accueil.
- Le PE pose également un regard sur les contraintes paradoxales et la situation du service dans un environnement contraint

#### Points d'amélioration

- L'AAJT a déterminé un plan d'actions inscrit dans le PE suite à l'évaluation interne. Il n'existe pas dans ces fiches actions d'objectifs plus spécifiquement centrés sur le CADA.
- Communiquer sur les actions à réaliser auprès des professionnels.

---

## *Thème 2:* *Droits, libertés et obligations des usagers*

---



### **1. Respect des droits fondamentaux**

L'exercice des droits de l'utilisateur est assuré au long de l'accompagnement de l'utilisateur. Les outils de la loi 2002-2 relatifs aux droits fondamentaux sont affichés et remis (charte des droits et libertés, règlement de fonctionnement...).

C'est l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration qui va orienter le demandeur vers le CADA, dès qu'une place est libre. A partir de cette orientation un entretien est programmé avec le service, un interprète pourra être présent pour expliquer au jeune demandeur d'asile comment va se dérouler l'accompagnement et lui commentera les documents qui vont lui être remis: la charte des droits et libertés, le contrat de séjour, le règlement de fonctionnement. Les modalités d'accompagnement lui sont longuement expliquées avec un rappel des droits auxquels il peut prétendre.

L'admission se concrétise par la signature du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement.

Le DIA (dossier individuel d'accompagnement) est ouvert, il s'inscrit dans l'accompagnement du demandeur et de son parcours, il est formalisé par le contrat de séjour dont les objectifs sont centrés sur la demande d'asile et de tout ce qui s'y réfère : régularisation de son identité (administrative, sociale), constitution de son dossier. Le demandeur participe à l'élaboration de ce DIA lors des entretiens tout au long de son parcours.

L'utilisateur participe activement à la mise en œuvre de son projet personnalisé. Il doit rendre compte au cours des entretiens prévus avec l'équipe des différentes démarches entreprises et de ses difficultés.

### **2. Les outils et instances relatifs aux droits des usagers**

Le CADA n'a pas formalisé de livret d'accueil pour le demandeur d'asile, La charte des droits et libertés est affichée dans les locaux, les demandeurs accueillis sont informés de cette charte.

Le règlement de fonctionnement est conforme à la réglementation, il a été réactualisé et informe le demandeur sur l'organisation de l'établissement.

Le contrat de séjour est signé avec le demandeur au moment de l'admission. Une information sur les droits des étrangers est diffusée par le CADA (modalités du droit au séjour, de la demande d'asile et des recours possibles). L'objectif et le contenu de l'accompagnement sont négociés et formalisés avec l'utilisateur.

### **3. Les droits civiques et citoyens**

Les demandeurs d'asile ont accès aux droits civiques et citoyens au CADA comme tout usager. Ils peuvent participer au CVS et à toute autre commission mise en place au sein de l'AAJT. L'équipe du CADA aide le demandeur dans sa procédure de demande d'asile. Celui-ci sera informé de ses droits et guider dans ses démarches.

Lors de la préparation à la sortie, il pourra être inscrit dans un partenariat lui permettant de faire valoir ses droits : travail avec le CADE, Plateforme ASILE, avocats spécialisés si besoin, Préfecture.

Enfin, les demandeurs ont la possibilité de participer à des rencontres avec d'autres usagers hébergés à l'AAJT, des ateliers citoyens mis en place par l'AAJT leur permettent de s'inscrire dans une meilleure connaissance de leurs droits.

Un Point Information Jeune « PIJ » qui se trouve au siège social de l'association est à disposition des demandeurs du CADA s'ils ont besoin d'information, une conseillère du PIJ est aussi à leur disposition.

La démarche d'admission, l'accompagnement sont réalisés dans le respect des usagers accueillis.

L'équipe du CADA dispose de bureaux en open-space pour accueillir les demandeurs d'asile mais ces bureaux ne sont pas toujours adaptés à un entretien individuel souvent accompagné d'un interprète et en même temps au travail de l'autre professionnel ; c'est pourquoi l'AAJT a mis à disposition de l'équipe un bureau complémentaire et isolé au même étage dans lequel elle peut recevoir le demandeur et tout autre personne l'accompagnant ; elle peut également le mettre en situation fictive d'entretien avec l'officier qui instruit le dossier à l'OFRII.

Le demandeur est accompagné par un référent qui suit l'évolution de ses droits, lui rappelle les règles de vie du CADA (entrée et sortie, restauration, tâches d'entretien des chambres et du linge etc.).

Les délais de procédure concernant la demande d'asile peuvent être longs (entre 2 et 3 ans). Pour ces demandeurs, l'attente est très longue d'autant que le travail leur est interdit. Il est donc important pour le CADA de leur offrir un accompagnement social et éducatif qui les inscrit quelque peu dans une vie sociale et civique. Il faut noter malgré tout que les délais d'instruction de la demande tendent à se raccourcir (1 an environ)

#### **4. Respect de l'intimité et de la vie privée**

Si l'accueil et l'accompagnement des usagers se fait dans les principes de laïcité de l'AAJT à l'intérieur du CADA, l'accès dans les chambres se fait en respect de l'intimité des usagers (frapper avant d'entrer, pas de familiarité etc.).

Les droits d'aller et de venir sont respectés dans le cadre du règlement de fonctionnement. Ces règles sont réexpliquées lors de l'admission. L'organisation de l'hébergement prend en compte les rythmes des demandeurs.

#### **5. Voies de recours et sanctions**

Lors de la signature du contrat de séjour, tout demandeur entrant au CADA est informé qu'il doit se plier à un certain nombre d'obligations dont les tâches d'entretien des studios. Mais la barrière de la langue ne permet pas toujours une bonne compréhension de ce qui est attendu du CADA et de l'équipe du CADA.

Il existe des sanctions en cas de non-respect du règlement de fonctionnement. Les sanctions sont prises par la direction mais elles sont discutées en équipe. Les sanctions sont prises après que l'utilisateur a été entendu, il dispose de la possibilité de se faire assister ; enfin il est informé des procédures de défense et de recours dont il peut bénéficier.

## **6. Expression des usagers**

Le CVS dans sa forme originale a été mis en place en 2012. L'AAJT et son animatrice ont réussi à relancer le CVS en regroupant plusieurs usagers des différents services, ce CVS se réunit régulièrement et il est force de propositions en recueillant les attentes des uns et des autres ; un petit flyer mis à disposition de tous, affiché dans les locaux, donne un compte rendu rapide des demandes des usagers et les informe des actions réalisées.

L'AAJT est attachée au droit d'expression et de participation des usagers, mais elle est aussi attachée à l'expression de leurs devoirs. Dans le cadre de cette écoute et dans le constat que les demandeurs sont souvent dans l'ignorance de leurs droits et de leurs devoirs, l'association a mis en place des ateliers conduits par l'Université Citoyenne et dont les thèmes sont apportés par les usagers eux-mêmes. Les demandeurs du CADA sont isolés du siège de l'association et sont contraints par la barrière de la langue, il leur est difficile de s'inscrire à ces ateliers. Néanmoins quelques-uns y participent.

D'autres outils ont été déployés pour assurer le droit à l'expression et la participation de l'utilisateur :

Une procédure de gestion des réclamations usagers et des déclarations d'événements indésirables a été écrite et développée par une fiche de déclaration. Cette fiche a été réalisée pour permettre une traçabilité des demandes, leur suivi et la mise en place d'actions correctives si nécessaire, mais elle est à ce jour très peu utilisée et ne fait pas l'objet d'une vraie organisation dans le suivi.

## **7. Droits des usagers et pratiques professionnelles**

Les pratiques professionnelles sont centrées sur la confidentialité et le secret professionnel.

De par leur métier, les professionnels sont formés à l'écoute et au respect du droit des usagers. L'évaluation interne a été un moment de partage sur les droits des usagers et sur la nécessité de revoir les documents écrits afin qu'ils soient conformes aux attendus. Un rappel de ces principes est fait régulièrement auprès de l'équipe et inscrit dans le contrat d'embauche.

L'équipe du CADA est centrée sur l'accompagnement juridique des demandeurs d'asile, sur leurs droits et leurs devoirs ; lors de l'admission en CADA, elle expose au demandeur les attendus de son accompagnement et les devoirs auxquels il doit se soumettre. Le refus d'accompagnement peut être un motif d'exclusion du CADA.

L'équipe est donc bien au courant des lois et de la réglementation qui accompagnent la prise en charge des demandeurs d'asile; la veille réglementaire est aussi assurée par la direction générale qui répercute à l'équipe les informations concernant les changements de lois.

### Points forts

- Le dispositif du respect des droits des usagers est formalisé par de nombreux outils et moyens mis à leur disposition (affichage, accompagnement socio-éducatif ...) les outils de travail ont été revus et réactualisés, les usagers sont intégrés dans le dispositif d'écoute et peuvent émettre des idées les concernant (culture, droits civiques ...).
- L'expression des usagers est formalisée au CADA par le CVS commun à tous les services et qui regroupe des usagers (CHRS, CADA, ASE, Habitat...).
- Dans ce CVS, les usagers sont invités à exprimer leurs doléances et leur satisfaction. Ainsi par exemple, ces réunions ont permis au sein du CADA de déployer des ateliers (techniques ou culturels) et un certain nombre d'amélioration dans l'accueil et l'hébergement. Le compte rendu sous forme de feuillet facilement identifiable permet de suivre très rapidement les actions à mettre en œuvre. Le CVS de l'AAJT regroupe des usagers (CHRS, CADA, ASE Habitat....). Ces usagers remplissent leur rôle de représentants et sont devenus force de propositions.

### Points d'amélioration

- Le CADA et l'AAJT pourrait rédiger un livret d'accueil « Asile » pour le demandeur expliquant au plus près la procédure de demande d'asile, les délais et les différentes contraintes auxquelles ils sont soumis en tant que demandeurs d'asile.
- Ce livret d'accueil pourrait être traduit en plusieurs langues (anglais, arabe, etc...).
- Réaliser une enquête de satisfaction auprès des usagers accueillis en ASE.

---

## *Thème 3 :* *Personnalisation de l'accompagnement*

---



### 1. L'accompagnement administratif et juridique et le projet personnalisé

L'accompagnement au CADA porte essentiellement sur l'accompagnement à la demande d'asile dans son aspect juridique et dans l'ouverture des droits sociaux. Néanmoins, compte tenu de la population accueillie, cette demande s'oriente aussi sur un accompagnement socio-éducatif au quotidien.

L'accompagnement juridique du demandeur est extrêmement structuré par les différentes étapes nécessaires à l'ouverture du droit d'asile et par le suivi de la procédure.

Le demandeur dispose d'un pécule, l'AMS « allocation mensuelle de solidarité ». Ce pécule est destiné à assurer ses achats alimentaires et toute autre dépense. Tous les mois, ce pécule lui est versé, nonobstant une caution de 22€ retenue pour régler d'éventuelles dégradations. Cette retenue sera reversée en totalité au demandeur à sa sortie s'il y a lieu.

L'AAJT a mis en place **le dossier individuel d'accompagnement**, c'est le dossier personnalisé qui permet d'assurer un suivi de l'utilisateur au long de sa prise en charge. Le service CADA dispose de ce dossier comme les autres services de l'AAJT mais l'équipe ne s'est pas totalement approprié ce dossier. Il en résulte que le dossier des demandeurs très touffu manque totalement de repères.

En effet, l'accompagnement du demandeur d'asile doit être tracé dans le dossier individuel d'accompagnement et doit comporter tous les

éléments du dossier : de la constitution de la demande d'asile (information, aides aux formalités, suivi du dossier) aux éléments d'information recueillis par l'équipe. La traçabilité de ces éléments n'est pas assurée au vu de l'examen des dossiers ; Il n'y a aucun ordre méthodologique de rangement dans le dossier personnalisé et aucune traçabilité des échéances à suivre. Un éventuel remplaçant du professionnel absent serait dans l'impossibilité d'accompagner le demandeur correctement et surtout de connaître les dates importantes de suivi du demandeur au risque important de faire échouer la demande d'asile.

Des entretiens individuels sont réguliers mais souvent le référent se heurte à la barrière de la langue et il n'y a pas de réunion d'équipe formalisée permettant de faire le point sur les dossiers et sur les difficultés rencontrées par les demandeurs et par l'équipe. Les dossiers des demandeurs sont constitués par l'équipe, il n'y a pas un référent attribué à un demandeur ce qui complique encore plus la tâche dans la mesure où chaque professionnel ajoute son suivi mais sans traçabilité particulière. Au bout du compte, le dossier est constitué mais il est difficile de suivre ce qui se fait. L'accompagnement juridique s'inscrit sur la mémoire de l'équipe et sur des écrits postérieurs à l'entretien. Il n'existe que par les pièces apportées au dossier.

Consciente de ses difficultés dans le suivi, l'équipe a essayé de bâtir un tableau sur Informatique pour suivre chaque demandeur d'asile. Mais ce tableau n'est pas tenu à jour, il est alimenté par des informations qui sont supprimées dès l'ajout d'autres informations. Ce tableau manque de cohérence dans le suivi et dans les informations apportées. L'équipe a élaboré un agenda partagé pour suivre avec plus de rigueur les échéances importantes du demandeur d'asile.

Les demandeurs ont la possibilité d'accéder à leur dossier s'ils le souhaitent, celui-ci est à disposition, ils peuvent le consulter, en faire des copies.

Le CADA dispose d'interprètes ou fait appel à des demandeurs hébergés de même nationalité qui vont expliquer à leurs compatriotes leurs droits et leurs devoirs. Mais l'appel aux interprètes est très coûteux pour le CADA.

Le demandeur participe à l'élaboration de son dossier de demande d'asile, des objectifs lui sont fixés (recherche d'informations sur son pays et sur la vie politique). Des points d'étape sont réalisés régulièrement pour revoir les objectifs et les réajuster si nécessaire. L'équipe du CADA noue des relations de confiance avec les demandeurs d'asile. Elle explique aux demandeurs, qui ne sont pas au fait des lois et de la réglementation française et européenne, le rôle des institutions dans ces demandes et les interactions entre toutes ces institutions.

Il est nécessaire pour les demandeurs de savoir quels seront les délais de constitution des dossiers, mais également les délais d'instruction de ces demandes. C'est pourquoi il est important pour tous ces demandeurs que l'AAJT et le CADA mettent à leur disposition des interprètes qui leur permettent d'assurer avec l'équipe une bonne communication et par là une meilleure compréhension des enjeux.

L'équipe assure aussi une veille géo-géopolitique sur le pays et elle veille à ce que les demandeurs constituent leur dossier en tenant compte de cette veille.

Enfin, l'équipe prépare le demandeur à sa rencontre avec l'Officier de Protection de l'Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides (OFPRA). Cette préparation est centrée sur l'histoire du demandeur. Elle le prépare aussi à l'audition de la Cour Nationale du Droit d'Asile (la CNDA). L'équipe prépare le demandeur à un éventuel refus de la demande d'asile et à toutes les conséquences que cela pourra avoir sur lui (recours, expulsion et retour au pays).

Le contrat signé avec le demandeur détaille l'ensemble des objectifs et la nature de l'accompagnement jusqu'à la sortie du dispositif.

## 2. L'accompagnement socio-éducatif

Le CADA met en place un accompagnement socio-éducatif, celui-ci est délivré dans le cadre d'une meilleure intégration du demandeur au sein de la société française. L'AAJT met à disposition du CADA toutes les potentialités existantes (animation, scolarité, formation -emploi, santé etc.).

### L'animation

L'animatrice va inciter les demandeurs du CADA à participer aux différents ateliers mis en place au sein de l'AAJT, c'est ainsi que plusieurs d'entre eux ont pu participer à des sorties dans les calanques cet été ou à des promenades en mer, accompagnés par l'équipe du CADA.

D'autres ateliers leur sont proposés mais la fréquentation de ceux-ci est difficile compte tenu pour la plupart de la barrière de la langue. Néanmoins la participation aux sorties leur permet de se retrouver ensemble, de se sentir plus solidaires et moins isolés.

---

### La scolarité

Elle est également privilégiée : l'AAJT et le CADA ont la possibilité d'inscrire les demandeurs qui en ont besoin dans des classes primo-arrivants dans un lycée privé de Marseille (celui-ci a ouvert deux classes de primo-arrivants de + de 16 ans qui ne peuvent intégrer l'éducation nationale, ce qui est le cas de ces publics), cet apprentissage par la scolarité est très important car il permet au demandeur de s'insérer plus rapidement dans la société française, ce qui peut aussi faciliter plus tard son audition devant l'officier de régularisation.

Néanmoins, l'inscription en lycée privé reste limitée car le budget du CADA n'offre pour l'instant pas de marge financière pour cela (270€/jeune/an). Certains demandeurs s'inscrivent aussi à l'université ou à des CAP ou bac professionnel si le niveau scolaire dans leur pays d'origine est suffisant. D'autres demandeurs qui ne parlent pas du tout le français ou sont totalement analphabètes, sont inscrits d'office à des cours de français délivrés par le CIERES avec lequel l'AAJT a conclu un partenariat. Il en est de même avec l'EPDD.

Toutefois, ces organismes sont saturés et ne peuvent recevoir les demandes d'asile qu'au compte-goutte. Enfin, des intervenants de l'association « Mot à Mot » viennent également dispenser des cours de français le lundi soir au siège social et les demandeurs sont invités à y participer.

---

---

### L'accès à la formation et à l'emploi

Cet accès leur est interdit de par leur statut, seules des formations non rémunérées sont possibles mais vite limitées ; si l'usager avait un niveau scolaire suffisant dans son pays d'origine, qu'il a moins de 19 ans et que les tests ont été concluants au CASNAV (inspection académique), alors le jeune demandeur d'asile pourra peut-être bénéficier d'une place en lycée de l'Éducation Nationale. Cette situation est donc très rare. Le problème est aussi financier dans la mesure où les inscriptions sur des lycées privés sont coûteuses. Les demandeurs et le CADA n'ont pas les moyens d'assurer ces inscriptions, le service est en recherche de financement pour permettre à quelques demandeurs qui pourraient les suivre d'accéder à certaines formations. A noter qu'à cause de leur statut administratif, les jeunes demandeurs d'asile ne peuvent accéder au Plan régional de Formation tel que proposé par les Missions Locales, sauf en ETAPS 2 (remise à niveau) mais les places sont très rares et les organismes saturés de demandes.

---

---

### Les activités sportives

Le sport est également privilégié comme mode d'intégration du demandeur d'asile. Certains demandeurs se sont inscrits en athlétisme, en lutte. Mais le coût des inscriptions limite les inscriptions des demandeurs.

---

### Points forts

- L'accompagnement est individualisé et personnalisé, le CADA met tout en œuvre pour aider le demandeur (interprète, aide et veille juridique).
- Des documents (charte, règlement de fonctionnement, contrat de séjour) sont donnés à l'utilisateur lors de son entrée dans le service. L'accompagnement est réalisé avec leur consentement et dans le respect de leurs convictions, leurs droits sont respectés et le règlement de fonctionnement permet aussi aux usagers de passer un contrat moral avec les accompagnants et la direction.
- Chaque usager est associé à ce travail et la notion de référent offre à celui-ci un accompagnement de manière individuelle et personnalisée.

### Points d'amélioration

- La traçabilité de l'accompagnement doit être effective et suivie. Le DIA doit être utilisé par l'équipe, il doit être complet et suivi, les dates d'échéances doivent être inscrites, les documents classés et une fiche de suivi des principales étapes et échéances doit être rédigée et actualisée.
- Le partage d'informations dans l'équipe CADA doit être mise en œuvre à partir de la traçabilité des informations.
- Le tableau informatique de suivi des demandeurs doit être revu avec le responsable informatique.

## 3. Accueil et admission

L'accueil du demandeur est réalisé sur demande de l'OFII, le CADA ne peut refuser s'il dispose d'une place. La durée de prise en charge au CADA est très variable, elle dépend du délai d'instruction du dossier de demande d'asile et de la réponse de l'OFPRA ou de la CNDA.

L'accueil au CADA répond à plusieurs critères : la signature de son contrat de séjour, lui expliquer le fonctionnement du CADA, lui montrer son hébergement et faire un état des lieux et programmer avec le demandeur un bilan de santé

L'équipe du CADA est formée de professionnels compétents en droit des étrangers et en droit général, ce qui est nécessaire à la constitution des dossiers et au suivi juridique des demandeurs. L'accueil des demandeurs est réalisé dans de bonnes conditions, l'équipe est restreinte et le petit nombre de demandeurs du CADA permet d'assurer un accueil convivial et personnalisé. L'équipe parle anglais, ce qui facilite aussi les entretiens avec les demandeurs qui maîtrisent parfois mieux l'anglais que le français. Les demandeurs ont la possibilité de rencontrer l'équipe aux heures de permanence dédiées.

Au niveau de l'accueil général de l'AAJT, le personnel d'accueil a mis en place une fiche d'accueil et d'orientation qui lui permet d'orienter la personne qui téléphone, néanmoins l'équipe manque d'outils informatiques et de connaissances approfondies des différents services qui puissent lui permettre de mieux suivre et orienter les usagers.

Les délais de procédure pour accéder à la demande d'asile sont parfois très longs, il est essentiel que le demandeur soit aidé dans cette attente. Souvent malmené par la vie, par l'exil, ayant vécu des expériences traumatisantes, le demandeur est en fragilité psychologique.

Aussi, conscient de cette difficulté, le service CADA a souhaité accompagner davantage le demandeur en lui offrant un accès à la scolarité, à l'animation ou à une meilleure maîtrise de la langue française.

La santé, le sport sont aussi un des moyens utilisés par l'AAJT et le service CADA pour l'accompagner dans son désir d'intégration. Aussi l'AAJT met-elle à la disposition des demandeurs, les équipes socio-éducatives de l'AAJT et tout son réseau.

#### 4. L'hébergement.

Le CADA offre aux demandeurs un hébergement au sein d'une résidence sociale dans des appartements de type T1 et T1Bis. Cuisine, salle de bain, rangement permettent aux demandeurs d'asile de vivre confortablement durant l'instruction de leur dossier. Ces appartements sont tous situés dans une même résidence, proche de la Place Castellane, ce qui permet aux demandeurs de se connaître et d'être moins isolés. La résidence est éloignée du siège et de l'équipe mais l'accès est facile (métro, tramway) et la vie citadine et sociale y est aisée (magasins, cinémas, théâtre, stades, etc.). Les locaux répondent aux normes de surface, de volume, de ventilation, d'éclairage et de niveau phonique et thermique en vigueur. Un contrôle interne et/ou externe de conformité aux normes de sécurité est effectué régulièrement.

Un état des lieux est réalisé à l'entrée et à la sortie de l'hébergement avec un professionnel de l'équipe. Les studios sont équipés d'une cuisinette, d'un frigo, d'un placard. Le CADA fournit les draps, le linge de toilette et donne les moyens aux usagers d'en assurer l'entretien avec des lave-linge et sèche-linge...

Un gardien dans la résidence effectue les menus travaux nécessaires, la Maîtresse de Maison du CHRS Marius Massias fait régulièrement et à jours fixes (deux fois par mois) le tour des studios pour vérifier l'hygiène et l'entretien des locaux, cela lui permet aussi de nouer des liens avec les demandeurs d'asile et d'en faire retour à l'équipe du CADA si elle constate des difficultés ou des problèmes avec les hébergés. Elle peut aussi constater le non-respect du règlement intérieur qui concerne l'hébergement d'une personne extérieure au CADA. Elle est souvent accompagnée dans ses visites par un travailleur social.

Les heures de sortie et d'entrée sont libres, les demandeurs ont la possibilité de recevoir des visites.

Les hébergés se prennent totalement en charge au niveau alimentaire et hygiène, seuls les produits d'entretien et d'hygiène des locaux leur sont donnés par la Maîtresse de Maison. Les demandeurs peuvent bénéficier d'une aide alimentaire avec le Solidar'BUS qui passe une fois par mois à l'AAJT, ils peuvent également faire appel aux associations caritatives (Resto du Cœur, Secours populaire etc...).

#### 5. Préparation à la sortie du dispositif

La sortie du demandeur est conditionnée par la décision de l'OFPPRA. Deux sorties sont prévues à ce titre et soutenues par l'équipe :

- Si le demandeur d'asile bénéficie d'une protection, il va pouvoir mettre en œuvre un certain nombre de droits administratifs : signature du contrat d'accueil et participation aux journées d'intégration, demande de RSA et CAF, permis de conduire, demande de réunification familiale, ouverture d'un compte courant. Dans le cadre de l'acceptation de sa demande d'asile, l'équipe va préparer la sortie de l'usager en lui présentant les différents dispositifs de logement et en l'inscrivant sur le dispositif.

- Si le demandeur est débouté de sa demande, il ne lui reste que 30 jours pour sortir du CADA et l'équipe travaille avec lui le dispositif d'aide volontaire de retour au pays. L'équipe va offrir au demandeur la possibilité d'être accueilli en hébergement d'urgences 115 et de se positionner avec le SAIO. Une orientation vers des associations spécialisées en droit des étrangers (CIMADE, CADE) est aussi possible. L'équipe va accompagner le débouté dans ses 1ers rendez-vous mais elle ne pourra faire plus.

Il n'existe pas au sein du CADA de guide concernant les droits et démarches remis à la personne réfugiée, par contre une information claire est donnée sur la possibilité de retour dans le pays d'origine, de recours contre la décision de la CNDA, de procédure de réexamen et des voies de régularisation

### Points forts

- Le processus d'accueil, d'hébergement et de sortie du CADA permet à l'utilisateur de vivre dans une relative sécurité.
- Les équipes de l'AAJT et du CADA mettent tout en œuvre pour offrir à l'utilisateur un service personnalisé et individualisé.

### Points d'amélioration

- Elaborer un livret d'accueil « asile » sur l'organisation et un guide sur les différentes modalités de sortie.

## Thème 4 : L'accès à la santé



La visite médicale est réalisée dans les 8 jours suivant l'arrivée de l'utilisateur. L'accès à la santé est privilégié par le CADA. Le public accueilli est très fragile avec une histoire particulière et singulière. L'exil est une expérience douloureuse ; souvent confronté à la mort, à la violence le demandeur peut développer des troubles physiques mais aussi des troubles psychiques.

Ces troubles nécessitent d'être repérés par l'équipe qui accompagne le demandeur. Les structures capables de prendre en charge ce public sont quasi inexistantes sur Marseille en dehors « d'OSIRIS » dont les délais d'attente sont très importants (plus d'un an).

Une autre association « Imaje Santé » spécialisée dans les consultations transculturelles propose également des consultations, mais là aussi l'appropriation de « l'outil » par le demandeur est souvent insatisfaisante, celui-ci ayant des difficultés à adhérer à ces consultations (manque d'intérêt, difficulté de la langue, incompréhension de la démarche, besoin d'oublier, blocage culturel etc.) et il n'existe pas au sein de l'AAJT une prise en charge psychologique pour ces demandeurs d'asile.

Le CADA participe à l'instruction et au renouvellement de la couverture sociale. Une information globale sur le système de santé est dispensée au demandeur d'asile, il est orienté rapidement par l'équipe sur les structures qui peuvent le prendre en charge au niveau médical.

Le demandeur d'asile bénéficie d'une CMU (demande effectuée avant d'entrer au CADA par l'OFII) l'équipe venant en appui pour le renouvellement de la carte et suivre le dossier auprès de la CPAM si nécessaire.

### Points forts

- Le dispositif mis en place avec les partenaires extérieurs en matière de santé est structuré et permet aux usagers en grande précarité d'accéder à des soins et à l'hygiène dont ils ont besoin.

### Points d'amélioration

- Travailler les partenariats et les réseaux en santé pour apporter plus d'information, établir plus de liens avec les autres services de l'AAJT pour mettre en commun un répertoire des professionnels susceptibles d'apporter leur soutien en matière de santé au CADA.
- Étudier la possibilité d'accompagner le demandeur d'asile avec une aide psychologique.
- Établir des conventions avec les acteurs de la santé.

## Thème 5 : Ouverture sociale de l'établissement sur son environnement



Le CADA par l'intermédiaire de l'AAJT s'inscrit dans un réseau partenarial important dans le cadre de l'accompagnement juridique et socio-éducatif.

L'AAJT est membre d'ARCA (association régionale coordination asile) et participe aux réunions proposées par cette association. Elle adhère aussi à la FNARS et participe à ce titre aux réunions sur l'asile. Elle participe enfin au dispositif de sortie des réfugiés au sein du « CODI » et des « COFIL » organisées par l'ARCA et la préfecture.

### Pour ce qui concerne la Santé, le dispositif est en place et fonctionne bien :

- Les partenaires du CADA sont nombreux et sont le fruit d'une longue implantation dans la Ville. de Marseille et dans le quartier : médecins du Monde, Image Santé, Osiris, CLAT, Cesam 13.

### Scolarité et emploi, les partenaires sont nombreux également :

- Classes passerelles pour les primo-arrivants au lycée privé de la Cabucelle, les formations ETAPS1, le CIERES, l'ASTII, atelier Mot à Mot le CASNAV etc.

### Au niveau juridique et régularisation :

- Avocats de Marseille et Paris, Points appuis, CADE, pôle Jurisconseil, ISM interprétariat, Forum réfugiés, la CIMADE, la préfecture des Bouches du Rhône.

### Au niveau animation :

- Des associations : Culture du Cœur (mise à disposition de billets gratuits), ANCV (tarifs préférentiels dans le cadre de vacances autonomes), Université du Citoyen (animation de groupes de paroles sur des sujets qui intéressent les jeunes).
- L'association SAFAR : organisation d'ateliers vidéo, l'association Têtes de l'art (pratiques artistiques) et la participation à de nombreux festivals dans Marseille.

### Soutien financier et humanitaire :

- Le Secours Populaire, la Fondation de France apportent leurs aides (Solidar'Bus, bourses aux jeunes etc.).

### Des soutiens institutionnels au CADA :

- La Banque de France, Croix Rouge (liens familiaux), FNARS, URIOPSS.

### Points forts

- L'AAJT participe à de nombreuses réflexions au sein d'instances institutionnelles, associatives ou de politique sociale et elle en fait bénéficier ces différents services dont le CADA.

### Points d'amélioration

- Formaliser les partenariats par des conventions.
- Mettre en place des indicateurs de suivi pour l'évaluation de ces partenariats.
- Mesurer la fréquentation par les usagers de ces différents dispositifs.

---

## *Thème 6 : Stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées*

---



L'établissement ne produit pas de bilan social à proprement dit mais il dispose de nombreux outils et d'indicateurs sociaux nécessaires à son fonctionnement aussi bien en termes de ressources humaines que financières. L'établissement a mis en place des indicateurs concernant la gestion des ressources humaines (effectifs, maladies, congés, remplacements, nombre de personnes formées).

Les fiches de poste sont formalisées même si tous les salariés n'en possèdent pas une.

Au sein du CADA, la qualification des personnels est axée sur la partie juridique qui fait l'essentiel de l'accompagnement, la partie socio-éducative étant prise en charge par l'AAJT. Les professionnels recrutés sont qualifiés en droit des étrangers ou ont pu aborder dans une 1<sup>ère</sup> fonction cette thématique. La variété des qualifications en exercice permet ainsi une approche pluridisciplinaire de la prise en charge.

Pour ce qui concerne le nouvel arrivant professionnel, celui-ci est aidé par l'équipe en place. Mais il n'y a pas de dispositif d'accompagnement compte tenu des effectifs au plus juste.

Le CADA s'est trouvé confronté en 2013 à un turn-over important du personnel et à des arrêts maladie. Cette situation a impacté fortement non seulement le suivi administratif des dossiers des demandeurs d'asile mais aussi la traçabilité du suivi. L'implication du chef de service et de la direction a été nécessaire pour assurer l'organisation du CADA et le suivi des usagers.

Le recrutement d'un contrat aidé a permis de stabiliser l'équipe mais celle-ci est en fragilité

et a besoin d'être renforcée dans ses pratiques et dans ses outils ainsi que dans la formation.

Il est à noter que l'équipe peut dégager plus de temps pour travailler sur la procédure d'asile dans la mesure où l'ensemble des demandeurs d'asile sont regroupés sur un site unique à la résidence Beaujour. Cela évite à l'équipe de nombreux déplacements pris sur le temps de travail.

Les instances représentatives du personnel sont réunies et consultées dans le respect des dispositions réglementaires et légales en vigueur. L'avis du personnel sur ses conditions de travail est recueilli au sein du CHSCT. Les IRP se réunissent régulièrement conformément à la réglementation.

L'AAJT a élaboré le Document Unique, un 1<sup>er</sup> recensement des conditions de travail et des risques professionnels a été réalisé pour structurer une démarche de prévention des risques. Le Document Unique trace l'ensemble des risques à l'AAJT sur tous les services sans distinction des spécificités. Les risques psycho-sociaux ont été introduits dans le document unique mais ne sont pas travaillés à partir des indicateurs définis par le Collège des Experts ou selon une méthodologie affirmée (Sigrist, Karasek etc...).

Or, ces risques doivent être délimités au sein du CADA et des axes de prévention spécifiques à celui-ci doivent être travaillés. En effet le turn-over de l'équipe, les arrêts maladies, les absences sont des indicateurs très importants de mal-être dans l'équipe de travail. L'AAJT doit travailler plus particulièrement cette analyse sur le CADA.

Le plan de formation de l'AAJT est décliné en fonction des besoins qui ont été recueillis auprès des professionnels lors des entretiens annuels d'évaluation. Il recense un certain nombre de problèmes auxquels se heurtent les salariés.

Au sein du CADA, il n'existe pas de temps de régulation dans l'équipe pour l'amélioration des pratiques professionnelles. Une des salariés du CADA a participé à des analyses de pratiques interservices mais elle a arrêté considérant que celles-ci ne répondaient pas à ses besoins.

Une enquête de satisfaction sur les conditions de travail de l'équipe du CADA doit aussi pouvoir donner des indicateurs de mesure de leur appréciation du travail, enfin l'entretien annuel d'évaluation doit être également le moyen de déceler les difficultés auxquelles peut être confronté le professionnel dans l'exercice de ses fonctions. Ces entretiens n'ont pas été réalisés sur le CADA.

#### Points forts

- Les professionnels disposent des qualifications et compétences nécessaires à l'accompagnement des demandeurs et l'AAJT met toutes ces compétences en interne pour assurer un accompagnement de qualité.

#### Points d'amélioration

- L'accueil du nouvel arrivant professionnel doit être plus formalisé et mieux encadré.
- L'équipe du CADA manque d'un accompagnement institutionnel (entretien annuel d'évaluation, formation, analyse de pratiques).
- Les compétences des professionnels de l'AAJT (logement, droit des étrangers, insertion) ne sont pas assez connues de tous et exploitées en interne par le CADA et vice versa, les compétences des juristes en droit des étrangers ne sont pas assez exploitées par les autres services qui accueillent également des mineurs étrangers.
- Nécessité de faire une analyse des risques psycho-sociaux propres au CADA, de réaliser les entretiens annuels d'évaluation et de mettre en place des axes de prévention.

---

## *Thème 7 : Protection des usagers et des professionnels*

---



### **1. Sécurité des locaux**

L'AAJT est impliqué dans une politique de gestion des risques. La surveillance des locaux, les contrôles réguliers et la mise aux normes réglementaires permettent d'assurer cette sécurité. Les registres de sécurité et les procès-verbaux sont en règle, les organismes de contrôle effectuent leurs missions.

Les formations incendie sont mises en place, des formations secouristes figurent dans le plan de formation, des plans d'évacuation sont affichés dans les locaux, ils doivent être souvent réaffichés à cause de leur destruction par les usagers. Dans la résidence affectée aux demandeurs d'asile, les plans d'évacuation sont affichés à tous les étages. La résidence répond aux normes de sécurité. Un gardien veille sur la sécurité des locaux et des usagers.

### **2. Sécurité des usagers et des professionnels**

L'AAJT a mis en place une procédure de gestion des réclamations et plaintes et de déclaration des événements indésirables. Les professionnels ont été formés à cette déclaration d'incident et font remonter de temps en temps les problèmes et incidents sur une fiche papier, celle-ci a été aussi informatisée. Ces fiches sont traitées par la direction qui apporte les actions correctives si nécessaire mais l'organisation et l'utilisation de cet outil ne sont pas encore opérants.

Compte tenu de la population accueillie, l'établissement est particulièrement attaché à prévenir un certain nombre de risques dont les addictions et la violence. Les travailleurs sociaux sont attentifs aux usagers et à leurs comportements.

En matière de risques professionnels, l'établissement a formalisé le Document Unique et a recensé un certain nombre de risques physiques. Néanmoins les risques psycho-sociaux ne font pas l'objet d'une évaluation axée sur les problématiques de travail.

L'équipe du CADA se trouve face à des demandeurs qui ont vécu de grandes difficultés : exil, mort, guerre, perte de leurs etc. Ces difficultés peuvent les amener à retourner une certaine violence sur eux-mêmes ; de plus, vivre dans l'incertitude pendant de longs mois face à des contingences administratives peut les amener à s'installer dans la dépression. La résidence des demandeurs d'asile est relativement éloignée du siège social et des bureaux de l'équipe du CADA, cet isolement peut être facteur d'insécurité pour ces usagers qui vivent des moments difficiles. Si l'équipe du CADA est consciente de ces problèmes, elle ne dispose pas de réponse institutionnelle. Pour faire face à cela, elle a tout de même réservé une chambre à l'escalier St Charles (où sont situés les bureaux administratifs) dans laquelle, peuvent être logés les demandeurs les plus fragiles psychologiquement ou qui ont un fort besoin d'accompagnement.

L'AAJT doit pouvoir envisager une prise en charge psychologique et/ou de soutien plus formalisée pour les demandeurs et par là-même s'en préoccuper aussi pour l'équipe du CADA qui est confrontée en direct à ces difficultés. Et ce d'autant plus que l'AAJT et le CADA n'ont pas encore mis en place de réflexion sur la maltraitance et la bientraitance

### 3. Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance

L'AAJT et le CADA n'ont pas mené de réflexion aboutie sur le thème de la promotion de la bientraitance et de prévention de la maltraitance. Aucun groupe de travail n'est constitué pour mener une réflexion sur cette thématique.

En effet le Projet d'établissement parle d'éthique de la pratique et des paradoxes auxquels sont confrontés les professionnels dans leurs échanges avec les usagers et dans leur accompagnement.

Le travail du service CADA est axé sur la bientraitance et sur la volonté d'offrir le meilleur accueil et accompagnement au demandeur d'asile.

Tout y concourt dans la mise en œuvre d'un projet personnalisé, d'accès à des droits citoyens, à la culture, à la scolarité. Cette réflexion est toujours au cœur des débats. Le constat de cette carence fait l'objet d'une fiche action n°10 du plan d'amélioration de la qualité.

Le plan de formation 2014 prévoit des formations qui ont trait aux préoccupations des professionnels : l'accompagnement socio-éducatif, l'interculturalité, la souffrance, la pathologie, l'exclusion etc. .... Mais ces formations intéressantes doivent être accompagnées d'une réflexion plus élaborée sur la bientraitance car les professionnels sont confrontés à la souffrance et à l'exclusion des demandeurs d'asile et les réponses apportées sont insuffisantes pour eux.

#### Points forts

- La sécurité physique des demandeurs est assurée dans des locaux neufs et aux normes.
- Rassembler en seul lieu tous les demandeurs d'asile leur permet de se soutenir et d'être moins isolés.

#### Points d'amélioration

- Nécessité de mettre en place une réflexion au CADA sur les pratiques professionnelles et les notions de maltraitance et de bientraitance. Etoffer l'offre du plan de formation sur les problèmes de souffrance et d'exclusion.
- Intégrer cette réflexion au sein d'un comité d'éthique pluridisciplinaire.

## VI. Conclusion de l'évaluation externe

### 1. Préconisations en lien avec les thématiques de référence

#### Projet d'établissement ou de service :

- Le projet d'établissement du CADA ne définit pas de fiches actions spécifiques au CADA.

#### Droits, libertés et obligations des usagers :

- Mise en place d'un livret d'accueil « asile » comportant la procédure de demande d'asile, les délais, les contraintes, etc...
- Le traduire en plusieurs langues (anglais, arabe etc.)

#### Personnalisation de l'accompagnement :

- Assurer la traçabilité de l'accompagnement dans le DIA et fiche de suivi
- Partager les informations entre équipe.
- Se doter d'outils de suivi.
- Elaborer un document expliquant les différents dispositifs de sortie ou l'expliquer dans le livret d'accueil.

#### Accès aux soins et promotion de la santé :

- Signer des conventions avec les partenaires de santé.

#### Ouverture sociale de l'établissement sur son environnement :

- Formaliser les partenariats par la signature de conventions.

#### Stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées :

- Formaliser l'accueil du nouvel arrivant professionnel.
- Accompagner l'équipe du CADA par des formations spécifiques et des analyses de pratiques.
- Partager les compétences de l'équipe avec les autres services de l'AAJT.
- Revoir le Document Unique et y introduire une analyse des risques psycho-sociaux.

#### La Protection des usagers et des professionnels :

- Mettre en œuvre une réflexion institutionnelle sur la promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance.

## 2. Appréciation globale

L'évaluation externe du CADA s'est déroulée dans de bonnes conditions, une coopération des professionnels et des usagers a permis d'approfondir les questions. L'évaluateur a pu avoir accès aux documents demandés et aux locaux.

Le tableau ci-dessous présente une synthèse générale de l'évaluation.

### ***Atouts***

- Le CADA dispose de toute l'infrastructure de l'AAJT,
- l'équipe restreinte est opérationnelle, elle offre au demandeur d'asile un accompagnement personnalisé, individualisé, juridique et administratif qui permet à celui-ci de constituer sa demande d'asile et de s'intégrer plus facilement dans la société.

### ***Faiblesses***

- L'équipe restreinte est confrontée à la difficulté de partager des bonnes informations au bon moment.
- Les informations ne sont pas toujours transmises et le turn-over de l'équipe ne peut qu'accentuer cette faiblesse.
- La communication et les outils sont insuffisants.

### ***Opportunités***

- La structure du CADA relativement restreinte permet d'organiser la demande et le suivi au mieux, à condition que l'organisation évolue et soit plus centrée sur l'information et la traçabilité des informations

### ***Menaces***

- Les disparités de traçabilité du suivi des demandeurs dans leur dossier peuvent générer des dysfonctionnements et des pertes d'information préjudiciables au demandeur d'asile.

## VII. Synthèse du rapport d'évaluation externe

### Introduction

L'AAJT a fait le choix d'une démarche d'évaluation interne axée sur l'ensemble de son offre de services. Une 1<sup>ère</sup> méthode utilisée en 2007 avec d'autres partenaires a permis d'initier une démarche qualité dans l'association.

Cette démarche s'est poursuivie avec le référentiel CHRS+ qui a servi de fil conducteur. Dès 2013, le COPIL a créé 4 groupes de travail, tous services réunis (accueil-admission, hébergement, accompagnement, gouvernance). Des usagers ont été associés à la démarche dans chaque groupe, le conseil d'administration a été également représenté.

Les groupes de travail ont recueilli les données de l'évaluation à partir du questionnement du référentiel utilisé.

Les Recommandations de Bonnes Pratiques de l'ANESM restent le fil conducteur de questionnement.

Les résultats de cette évaluation interne se sont concrétisés par la rédaction de 22 fiches actions

annexées à chaque projet d'établissement et qui constituent le plan d'action de l'association pour les 5 ans à venir. Au jour de l'évaluation externe, deux points d'étape ont été réalisés par l'association pour vérifier la mise en œuvre de ce plan d'actions. Certaines actions sont réalisées ou en cours de réalisation, d'autres ne sont pas encore mises en œuvre. Mais l'association suit l'état d'avancement de ce plan d'actions et met tout en œuvre pour le réaliser.

L'évaluateur a pu constater que la dynamique qualité de la démarche d'évaluation interne est connue des professionnels mais qu'elle reste encore éloignée de leurs préoccupations. Les procédures, les protocoles et les outils développés par le service qualité ne font pas l'objet d'une appropriation par les professionnels. En effet les travailleurs sociaux ont des difficultés à s'installer dans une culture de l'écrit, les documents créés ne sont pas toujours utilisés au mieux de la demande de l'association et des différents services.

### A. Les conditions de élaboration et de mise en Œuvre du projet d'établissement ou de service (PEPS) et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers

Chaque service de l'AAJT a élaboré un projet d'établissement, celui-ci a été réfléchi avec les acteurs de terrain. Pour le service CADA, le projet fait état des ressources humaines, financières et matérielles mises au service du public accueilli ; il est centré sur les trois grands objectifs fondateurs de l'AAJT « *Accueillir, Héberger, Accompagner* ».

L'organisation de la qualité de la prise en charge de la population accueillie se veut interdisciplinaire, les professionnels sont compétents et recrutés en fonction des besoins du service. Des réunions de service et le plan de formation leur permettent d'actualiser leurs connaissances et leurs compétences.

Le service CADA a élaboré un rapport d'activité en 2013 qui permet d'avoir une vision exhaustive du travail effectué et de la population accueillie. Les résultats montrent que l'accompagnement est au cœur du travail et que toutes les ressources mobilisées permettent d'optimiser cet accompagnement.

Les objectifs fixés dans le projet d'établissement du service sont développés dans le Dossier Individuel d'Accompagnement de l'utilisateur car ils sont centrés sur l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement. Cet accompagnement va au-delà de l'hébergement puisqu'il s'inscrit dans la l'aide juridique et sociale, la scolarité, la formation, la culture sous toutes ses formes. Ces objectifs sont ainsi au cœur des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM.

L'évaluateur constate que le Dossier Individuel d'Accompagnement n'est pas utilisé au mieux de ses capacités, l'équipe ne l'utilise pas. Les dossiers des demandeurs manquent de classement et de fiches de suivi qui permettent de savoir où en est le demandeur dans son trajet. Les outils de suivi utilisés ne sont pas adaptés, les informations sont manquantes et ne sont pas chronologiques (disparition de certaines informations)

## **B. L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique**

Le service CADA s'inscrit dans un réseau partenarial important. En interne le service bénéficie de la mise à disposition par l'AAJT des dispositifs PLIE et PIJ. Des partenariats sont en place avec la Mission Locale. Pour ce qui concerne la santé, les Médecins du Monde, Image Santé, Osiris, le CLAT offrent des prestations santé aux usagers.

Des accords et conventions ont été passés avec l'Inspection académique et CASNAV, des classes passerelles ont été créées pour les primo-arrivants au lycée privé de la Cabucelle, des formations ETAPS1, le CIERES, un atelier hebdomadaire de Français, langue étrangère complètent le dispositif centré sur la formation et l'apprentissage des usagers.

## **C. Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers**

L'accompagnement est individuel et personnalisé, le regroupement des demandeurs d'asile sur la Résidence Beaujour permet un suivi plus opérationnel, les demandeurs sont moins isolés entre eux, cette solution leur offre plus de soutien et de convivialité.

Des documents (charte, règlement de fonctionnement, contrat de séjour, livret d'accueil) sont donnés à l'utilisateur lors de son arrivée en CADA. L'accompagnement se fait avec leur consentement et dans le respect de leurs convictions, leurs droits sont respectés et le règlement de fonctionnement permet aussi aux demandeurs d'asile de passer un contrat moral avec les accompagnants et la direction. L'utilisateur du service peut participer au CVS, l'animatrice de l'AAJT propose de nombreux ateliers culturels et citoyens dont ils peuvent bénéficier. La Maîtresse de Maison qui passe régulièrement à la Résidence les accompagne aussi dans les notions d'hygiène ou autre, elle fait aussi le lien avec l'équipe si besoin. La personnalisation de l'accompagnement est travaillée en interdisciplinarité.

L'entretien d'admission avec le référent fixe aussi les différents temps d'accompagnement de la préparation de la demande d'asile à l'entretien avec l'officier chargé d'instruire cette demande à Paris. Lors de l'admission l'utilisateur participe avec son référent à l'élaboration de son contrat de séjour réalisé dans le cadre des principes et des valeurs de l'AAJT, des objectifs lui sont fixés (constituer sa demande, rechercher ses papiers d'identité, rechercher également toutes les informations concernant son pays, suivre son cursus scolaire, etc.). Des points d'étape sont réalisés régulièrement pour revoir les objectifs et les réajuster si nécessaire.

Plusieurs entretiens seront réalisés au long de sa prise en charge, aussi bien avec son référent qu'avec le chef de service ou à sa demande s'il est confronté à un problème.

Tout au long de son hébergement, l'accompagnatrice va aider le demandeur, l'orienter et vérifier avec lui la faisabilité de sa demande d'asile. Elle lui apporte un vrai soutien aussi bien matériel qu'humain.

#### **D. La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques**

Le service CADA est respectueux de la dignité et de du droit à l'intimité de ses usagers. Ces principes sont le fondement de l'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs depuis l'origine et sont rappelés dans la charte affichée et donnée à l'utilisateur lors de son admission.

Chaque usager est reçu individuellement par son référent dans la confidentialité et bénéficie d'un accompagnement qui lui offre sécurité, accès aux droits citoyens, à la culture et à la scolarité. L'hébergement offert lui apporte sécurité et convivialité. Le Conseil de Vie Sociale est actif et permet de faire remonter les souhaits d'amélioration des usagers dans leur prise en charge, il est force de propositions au sein de l'AAJT.

L'organisation concernant le traitement et l'analyse des événements indésirables et la gestion des réclamations (dysfonctionnement, incident, plainte, situation de crise...) est en place mais elle est récente et reste peu utilisée par les professionnels et les usagers. Des outils de liaison dans l'équipe sont en place mais ne sont pas adaptés (manque d'informations, suivi chronologique complexe etc.)

L'AAJT déploie un plan de formation pour tous les services, à ce titre les professionnels du service peuvent participer à des formations qui sont axées sur les pratiques de terrain et/ou leurs préoccupations.

L'AAJT n'a pas encore élaboré de réflexion institutionnelle sur la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance, ce thème est inscrit dans le plan d'actions du projet d'établissement. Néanmoins, le projet d'établissement a fixé un cadre éthique aux pratiques, celles-ci s'inscrivent dans les valeurs de l'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs. Les professionnels peuvent évoquer leurs difficultés de prise en charge de l'utilisateur lors de la réunion de service et se faire accompagner par le chef de service si nécessaire. Les formations proposées sont aussi orientées plus largement sur les thèmes de bientraitance. Il n'y a pas d'analyse de pratiques dans le service.

L'AAJT a réalisé le Document Unique afin d'élaborer un plan de prévention des risques professionnels mais les risques psycho-sociaux ne sont pas clairement analysés en fonction du travail et du vécu des professionnels sur le terrain et de leur confrontation aux difficultés de prise en charge.

Une véritable analyse des situations de risques doit être réalisée au sein du service et un plan d'actions mis en œuvre.

# VIII. Abrégé du rapport d'évaluation externe

## 1. La démarche d'évaluation interne

Items	Forces / Faiblesses	Propositions/ préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Forces</b>		
<b>Conduite de l'évaluation interne</b>	Le service CADA a conduit son évaluation interne avec l'ensemble des autres services de l'AAJT, cette évaluation s'est déroulée sur la base du référentiel CHRS + .Un rapport d'évaluation a été produit en décembre 2013 ; Les professionnels ont participé à l'évaluation , des groupes de travail ont été mis en place pour sa réalisation Un COPIL a été créé pour mettre en œuvre cette évaluation interne, il est composé de la direction, du responsable qualité , de deux membres du conseil d'administration et des chefs de service.	Les outils et le déploiement de la démarche d'évaluation doivent se faire au plus près des préoccupations des professionnels.  L'appropriation de l'écrit et de la traçabilité reste à parfaire.
<b>Conseil de la Vie Sociale</b>	Le Conseil de la vie Sociale a été mis en place en 2012 sur l'ensemble de l'AAJT, des usagers ont été élus. Ce CVS est régulièrement convoqué par l'animatrice de l'AAJT qui en a la responsabilité. Des réunions régulières tout au long de l'année sont convoquées, les comptes rendus sont affichés, des actions d'amélioration sont mises en œuvre.	Réaliser une enquête de satisfaction des usagers et des professionnels.
<b>Plan d'amélioration continue de la qualité</b>	Suite à l'évaluation interne, un plan d'actions composé de 22 fiches a été formalisé. Chaque fiche action comprend un objectif, un responsable de la mise en œuvre, un coordonnateur de l'action, un indicateur de mesure de la réalisation et une échéance de réalisation. La démarche qualité est pilotée par le COPIL et un responsable qualité a été nommé. Deux points d'étape ont été réalisés, un en mai et le deuxième en septembre. Ces points d'étape ont permis de mesurer l'avancée des actions mais également les difficultés de mise en œuvre sur le terrain.	Faire redescendre dans les services la démarche qualité en communiquant sur les points d'étape réalisés et en vérifiant l'appropriation des points d'amélioration réalisés auprès des professionnels
<b>Faiblesses :</b>		
La démarche qualité, la participation des professionnels ont été un vecteur fort de travail et de proposition. Néanmoins ils ne se sont pas encore totalement approprié la démarche sur le terrain. Le lien entre l'évaluation, la démarche qualité et leurs pratiques n'est pas clair pour eux.		
Il apparaît que l'objectif de l'évaluation interne était de mener une réflexion interservices au sein de l'AAJT afin de créer une synergie dans l'organisation de la prise en charge. Celle-ci passe par le déploiement d'outils communs mais il apparaît que le cloisonnement entre les services reste encore présent et que les compétences développées dans un service ne sont pas toujours exploitées au mieux par les autres services.		

## 2. La prise en compte des recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles publiées par l'ANESM relatives à l'ESSMS

Items	Forces / Faiblesses	Propositions/ préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Bienveillance</b>	<b>Forces</b>	Mettre en place au sein du service et de l'AAJT une réflexion institutionnelle sur la promotion de la bienveillance et la prévention de la maltraitance en se basant sur les recommandations de l'ANESM (réflexion à mener en direction des usagers et des professionnels)
	<p>Le Projet d'établissement parle d'éthique de la pratique et des paradoxes auxquels sont confrontés les professionnels dans leurs échanges avec les usagers et dans leur accompagnement. Au sein du CADA, la réunion d'équipe hebdomadaire permet aux professionnels d'échanger sur leurs difficultés.</p> <p>Le service CADA est axé sur la bienveillance et la volonté d'offrir le meilleur accueil et accompagnement à l'utilisateur. Tout y concourt dans la mise en œuvre d'un projet personnalisé, de l'accès à des droits citoyens, à la culture, à la scolarité. Il manque simplement au service et à l'AAJT de mener une réflexion institutionnelle sur ces sujets. C'est l'objet de la fiche action n° 10 dans le plan d'amélioration de la qualité.</p>	
	<b>Faiblesses</b>	
<b>Accès aux droits citoyens</b>	<b>Forces</b>	Formaliser une enquête de satisfaction auprès des demandeurs d'asile.
	<p>L'accompagnement des demandeurs d'asile est axé sur l'ouverture à la citoyenneté, en effet le service met tout en œuvre pour aider le demandeur à obtenir le droit d'asile et devenir un citoyen à part entière.</p> <p>L'accès à la scolarité et à la formation est un aspect très important de la prise en charge puisque cela facilite leurs échanges et leur intégration. Leur participation aux ateliers citoyens de l'AAJT leur permet également de comprendre le fonctionnement de la société dans laquelle ils souhaitent s'intégrer.</p>	
	<b>Faiblesses</b>	
	<p>Le CADA n'a pas formalisé d'enquête de satisfaction en direction des demandeurs d'asile sur leurs conditions d'accompagnement.</p>	

### 3. Les conditions d'élaboration, de mise en œuvre et d'actualisation du projet d'établissement ou de service et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers.

Items	Forces / Faiblesses	Propositions/ préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Les missions du projet d'établissement</b>	<b>Forces</b>	<p>Communiquer sur les missions du service, expliquer les objectifs de la prise en charge au demandeur.</p> <p>Elaborer une charte des valeurs de l'AAJT et l'afficher dans tous les locaux et l'intégrer dans le livret d'accueil.</p>
	<p>Le projet d'établissement du CADA s'emploie à décrire les missions du service en les mettant en pratique dans l'accompagnement du demandeur d'asile. Les missions du service sont de lui offrir un accompagnement juridique, social, médical et administratif.</p> <p>A cela s'ajoute la préparation et l'organisation de la sortie du centre et l'information sur les modalités de retour au pays Ces missions sont en complète concordance avec les recommandations de l'ANESM et les valeurs véhiculées par l'AAJT.</p>	
	<b>Faiblesses</b>	
	<p>Les valeurs de l'AAJT et du CADA sont insuffisamment expliquées aux demandeurs.</p> <p>Il serait intéressant de produire une charte des valeurs de l'AAJT et de l'afficher dans les locaux, de l'inscrire dans le livret d'accueil et de l'expliquer aux demandeurs d'asile. Cette explication étant un 1er pas vers l'accès à la citoyenneté.</p>	
<b>Le public accompagné</b>	<b>Forces</b>	<p>Entreprendre des recherches sur d'éventuelles subventions possibles pour permettre aux demandeurs d'accéder à des classes passerelles en plus grand nombre.</p>
	<p>Le public du CADA est un public provenant des structures d'urgence, il est composé de nationalités multiples, dénommés « jeunes hommes isolés », ils ont été confrontés à des faits de guerre, d'exil, de perte de repères. Les délais de procédure concernant la demande d'asile sont très longs ; il est donc essentiel pour l'équipe d'offrir au demandeur d'asile, un accompagnement social et éducatif qui l'aide à affronter cette attente. Il faut ajouter que le demandeur n'a pas le droit de travailler.</p> <p>L'équipe va axer son accompagnement sur l'apprentissage du français et la scolarité. Les nombreux partenariats du CADA leur permettent d'accéder à des classes spécifiques pour l'apprentissage du français.</p>	
	<b>Faiblesses</b>	
	<p>L'accès à ces classes passerelles est limité du fait de leur coût, il serait intéressant pour l'AAJT de trouver des subventions qui permettent aux demandeurs d'y accéder en plus grand nombre.</p>	

#### 4. L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique

Items	Forces/Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Coopérations mises en œuvre</b>	<b>Forces</b>	<p>Les nombreux partenariats pourraient faire l'objet de conventions plus élaborées.</p>
	<p>Le service CADA est intégré dans de nombreux réseaux : en interne les ressources (animation, emploi) sont importantes.</p> <p>En interne, le CADA est en lien avec le CHRS Marius Massias qui peut accueillir provisoirement les demandeurs d'asile. Le territoire est riche d'acteurs que ce soit en santé, en scolarité et emploi (Missions locales, classes passerelles, les formations ETAPS, CIERES, les lycées etc.), en régularisation juridique (préfecture, CADE, plateforme asile, avocats et interprètes etc.), en animation (culture du Cœur, université citoyenne, ANCV, etc.).</p> <p>D'autres soutiens viennent compléter l'accompagnement et les réponses données. Enfin le CADA est en lien avec les fédérations professionnelles par l'intermédiaire de l'AAJT.</p>	
	<b>Faiblesses</b>	
	<p>Les liens avec les partenaires ne sont pas toujours formalisés par des conventions.</p>	

## 5. Personnalisation de l'accompagnement

Items	Forces/Faiblesses	Propositions/ préconisations formulées par l'évaluateur externe
<p><b>Le projet personnalisé.</b></p>	<p><b>Forces</b></p>	<p>Assurer une traçabilité exhaustive de toutes les informations concernant le demandeur d'asile et mettre en place des outils adaptés pour le suivi du demandeur d'asile.</p>
	<p>L'utilisateur est au centre de l'accompagnement proposé par les professionnels. Les objectifs énoncés dans le projet d'établissement sont inscrits dans le Dossier Individualisé d'Accompagnement « DIA ».</p> <p>Les professionnels ont pour mission d'amener l'utilisateur à exprimer ses besoins et ses souhaits, de l'aider à élaborer des moyens d'action pour atteindre les objectifs fixés, de le soutenir dans la mise en œuvre des moyens utilisés. Ils ont aussi à s'assurer que les objectifs de l'utilisateur sont adaptés à ses souhaits et au cadre du service dans lequel il est intégré, et à lui faire comprendre quelles sont les contraintes du milieu dans lequel il vit. Le but est de l'amener à s'interroger sur ses objectifs et sur ses capacités personnelles à les atteindre.</p> <p>La contractualisation écrite d'un projet personnalisé va lui permettre d'objectiver tous ces attendus et le placer dans une démarche active. L'ancrage dans la formation et la scolarité, la régularisation d'identité à travers les démarches administratives, l'accès à la santé et au bien-être physique et psychique et enfin l'ouverture vers une vie sociale et une vie citoyenne amènent progressivement le jeune usager à accéder à l'autonomie et à sa vie d'homme.</p>	
	<p><b>Faiblesses</b></p>	
<p>Le DIA est formalisé et composé de toutes les étapes de l'accompagnement social et juridique de l'utilisateur, mais au service CADA ce document est peu utilisé et il n'est pas exhaustif quant aux informations détenues.</p> <p>Le CADA ne dispose pas d'outils adaptés (livret d'accueil en plusieurs langues, DIA formalisé, outils de suivi adaptés) pour permettre aux équipes de partager facilement les informations utiles à l'accompagnement.</p>		

Items	Forces/ Faiblesses	Propositions/ préconisations formulées par l'évaluateur externe
<p><b>L'accueil, l'admission, l'hébergement, la sortie</b></p>	<b>Forces</b>	<p>Réaliser une enquête de satisfaction auprès de l'utilisateur.</p> <p>Réaliser une enquête plus spécifique sur les animations proposées et sur les causes du peu de fréquentation.</p>
	<p>Les modes opératoires des processus accueil, admission et hébergement sont formalisés de la demande jusqu'à la sortie de l'utilisateur du CADA.</p> <p>L'ensemble des documents réglementaires lui sont remis et expliqués : règlement de fonctionnement, contrat de séjour, charte des droits et libertés.</p> <p>Une visite des locaux et des différents lieux de vie est réalisée avec son référent, la maîtresse de maison va veiller à la bonne intégration de l'utilisateur et lui donner les consignes nécessaires en matière d'hygiène.</p> <p>L'animatrice met en place de nombreux ateliers et sorties pour tous les jeunes usagers de l'AAJT dont le service CADA.</p>	
	<b>Faiblesses :</b>	
<p>Les ateliers d'animation ne sont pas fréquentés à la hauteur de l'investissement réalisé par l'animatrice, il serait intéressant de savoir pourquoi.</p> <p>Le service n'a pas élaboré d'enquête de satisfaction pour apprécier la qualité du processus d'accompagnement du demandeur d'asile.</p>		

## 6. L'expression et la participation individuelle et collective des usagers

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/ préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Droits individuels et collectifs</b>	<b>Forces :</b>	<p>Le dispositif du respect des droits des usagers est formalisé par de nombreux outils et moyens mis à leur disposition (affichage, accompagnement socio-éducatif...) les outils de travail ont été revus et réactualisés, les usagers sont intégrés dans le dispositif d'écoute et peuvent émettre des idées les concernant (culture, droits civiques ...). Les documents réglementaires préconisés par l'ANESM sont en place et leur sont donnés dès la signature du contrat de séjour.</p> <p>Le CADA accompagne l'utilisateur dans ses démarches juridique et administrative. Le service l'incite à faire valoir ses droits de citoyen par la régularisation de son identité et de sa demande d'asile. Son intimité est respectée. Les droits d'aller et de venir sont respectés dans la limite du règlement de fonctionnement.</p>	<p>Elaborer un document reprenant toutes les voies de recours pour le demandeur d'asile et les différents dispositifs de sortie.</p>
	<b>Faiblesses :</b>	<p>Le dispositif de sortie n'est pas formalisé par un document.</p>	
	<b>Forces :</b>	<p>Les usagers disposent de plusieurs moyens d'expression. Le conseil de la vie sociale est ouvert aux usagers de tous les services de l'AAJT dont le CADA. Ce CVS fonctionne et est force de propositions. Il est animé par l'animatrice de l'AAJT, des comptes rendus sont affichés dans les locaux. Des ateliers animés par plusieurs associations permettent aux usagers de s'exprimer sur leurs attentes et leurs droits, ces ateliers (santé, citoyenneté, justice etc.) sont un moyen d'expression particulièrement apprécié des usagers et leur fréquentation est active.</p> <p>Enfin un usager a été intégré dans les groupes de travail de l'évaluation interne.</p> <p>Une procédure de gestion des réclamations des usagers et de déclaration d'évènement indésirable a été mise en place</p>	
<b>Expression des usagers.</b>	<b>Faiblesses :</b>	<p>La barrière de la langue est souvent un frein dans la participation des demandeurs d'asile aux ateliers.</p> <p>La procédure de gestion des réclamations n'est pas totalement opérationnelle, le suivi et le retour d'information sont très peu assurés.</p>	<p>Améliorer la participation des demandeurs d'asile aux ateliers par une enquête ou par l'ouverture à des ateliers plus centrés sur leurs problématiques.</p> <p>Formaliser le dispositif de gestion des réclamations des usagers et de déclaration d'évènement indésirable, le faire connaître et former l'ensemble des professionnels au dispositif tout en l'expliquant aux usagers et en mettant l'outil à leur disposition.</p>

## 7. La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques

Items	Forces / Faiblesses	Propositions/ préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Sécurité des locaux et des personnes</b>	<b>Forces</b>	Programmer un exercice d'évacuation.
	<p>La sécurité des locaux est assurée, les contrôles règlementaires sont effectifs, les plans d'évacuation sont affichés et répondent à la réglementation.</p> <p>La Résidence Beaujour du CADA est sécurisée, un gardien assure la surveillance.</p>	
	<b>Faiblesses</b>	
	L'AAJT n'a pas programmé d'exercice d'évacuation des locaux.	
<b>Analyse des risques concernant l'utilisateur et les professionnels</b>	<b>Forces</b>	<p>Engager une réflexion sur les difficultés auxquelles se heurtent les demandeurs d'asile, rechercher des coopérations médicales ou psychologiques plus étroites pour leur venir en aide.</p> <p>Elaborer une analyse des risques de maltraitance et réaliser une analyse des risques psycho-sociaux en direction des professionnels.</p>
	<p>L'organisation concernant le traitement et l'analyse des événements indésirables et la gestion des réclamations (dysfonctionnement, incident, plainte, situation de crise...) est en place mais elle est récente et reste peu utilisée par les professionnels et les usagers.</p> <p>Le CADA est attentif aux difficultés psychologiques des demandeurs d'asile. Les entretiens réguliers avec les usagers et les visites dans la Résidence permettent de cibler leurs difficultés.</p> <p>L'AAJT déploie un plan de formation pour tous les services, à ce titre les professionnels du CADA peuvent participer à des formations qui sont axées sur les pratiques de terrain et/ou leurs préoccupations.</p>	
	<b>Faiblesses</b>	
	<p>Le CADA est isolé des autres services, l'équipe peut être en difficulté par rapport aux demandeurs. La réflexion sur la maltraitance n'est pas formalisée officiellement.</p> <p>Pour ce qui concerne les risques professionnels, le Document Unique a été rédigé mais l'analyse des risques psycho-sociaux reste à parfaire.</p>	

## IX. Appréciation globale de l'évaluateur externe



“

Le CADA a mis en place une véritable politique d'accompagnement du demandeur d'asile au plus près de ses besoins dans le respect de ses droits et dans l'objectif de l'aider à obtenir son droit d'asile.

Une vraie dynamique est en œuvre en conformité avec les attendus de l'ANESM et de ses recommandations de bonnes pratiques.

Nous avons rencontré une équipe motivée, compétente, et disponible pour répondre à toutes nos questions. L'évaluation interne a été un vrai moteur permettant à tous de mieux comprendre le sens de l'accompagnement.

Les actions d'amélioration sont travaillées et devraient permettre d'améliorer les processus.

”

## X. Méthodologie de l'évaluation externe

<i>Items</i>	Evaluation externe du 15 septembre au 17 novembre 2014
<i>La méthodologie</i>	<p>La méthode d'évaluation utilisée repose sur les critères relevant de CHRS+. L'ensemble de ces critères ont permis de porter une appréciation globale de la qualité du service et d'apprécier les objectifs inscrits dans le projet d'établissement.</p> <p>Le référentiel utilisé découpé en 11 références a été apprécié en fonction des services utilisés, certains de ceux-ci n'étant pas adaptés à la spécificité du service. Les thèmes travaillés par l'évaluateur sont</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cohérence et adaptation du projet d'établissement.</li> <li>• Droits et participation des usagers.</li> <li>• Personnalisation de l'accompagnement.</li> <li>• Partenariat et ouverture sur l'extérieur.</li> <li>• Ressources humaines et organisation du travail.</li> <li>• Protection des usagers et des professionnels.</li> </ul>
<i>La pré-visite</i>	Elle a permis de cadrer avec la direction et le responsable qualité, le calendrier de visite, le déroulé de la visite, de demander les documents à envoyer préalablement à la visite.
<i>L'évaluation sur site</i>	<p>L'évaluation sur site s'est déroulée selon le calendrier déterminé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visite du site, des locaux d'hébergement,</li> <li>• Entretiens avec les professionnels,</li> <li>• Entretiens avec les usagers</li> <li>• Analyse documentaire</li> </ul>
<i>Restitution</i>	Une restitution à chaud avec le responsable de service et la direction sur les grandes lignes (points forts et points faibles).
<i>Le rapport final</i>	<p>Le rapport final a été envoyé au chef de service et direction pour lecture et apports d'éléments correcteurs et/ou précisions.</p> <p>Une restitution finale a eu lieu le 17 novembre devant le conseil d'administration, la direction, les chefs de service et le CHSCT.</p> <p>Après mise en forme, le rapport final parviendra à l'établissement dans le délai fixé par la convention.</p>

# XI. Commentaire de l'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs - CADA

---

## **1. Sur le déroulement de l'évaluation externe**

Le planning et les modalités de l'évaluation définis par les parties en amont de la visite, ont été parfaitement respectés par l'évaluatrice. Cette dernière a effectué un véritable travail de terrain auprès de l'ensemble des salariés, d'un grand nombre d'utilisateurs et de la gouvernance, en ayant toujours une posture adaptée.

En effet, tout au long de sa mission, Mme ALLOTE a beaucoup échangé avec les salariés, n'a jamais été dans le jugement, a formulé des observations pertinentes et a proposé des pistes d'amélioration intéressantes.

## **2. Sur les conclusions de l'évaluation externe**

Les conclusions du rapport établi par l'évaluatrice sont partagées par la gouvernance, la direction générale et les chefs de service. Les pistes d'amélioration proposées seront pour la plupart intégrées au plan d'actions des deux prochaines années.

# ANNEXES

- *Le calendrier de réalisation de l'évaluation externe*
- *Contrat É février 2014*

## Annexe 1 : Le calendrier de réalisation de l'évaluation externe

JOUR 1	15/09/2014	CHRS Marius MASSIAS à la Roseraie
8h00 :	Accueil - Installation sur le Site de la Roseraie	
8h30 :	Entretien Direction générale: méthodologie et cadrage; restitution de l'analyse documentaire	
9h30 :	Entretien avec le président de l'AAJT (projet d'établissement, évaluation interne)	
10h30 :	Visite générale du site (conditions d'hébergement)	
12h :	Déjeuner	
14h-16h :	Observation de terrain (accueil de l'utilisateur, dossier usager + projet individuel admission de l'utilisateur et expression des usagers)	
16h- 17h :	Entretien avec le coordonnateur (accueil, admission, hébergement etc.)	
JOUR 2	16/09/2014	CHRS Marius MASSIAS à la Roseraie
9h-12h :	Observations et entretiens avec les salariés (éducateurs et animatrices)	
12h :	Déjeuner	
14h-17h :	Réunion d'équipe + Observation de terrain et entretien salarié (CESF du CHST)	
JOUR 3	17/09/2014	CHRS Marius MASSIAS à la Roseraie
8-12h :	Observations et entretiens avec les salariés: pratiques professionnelles	
12h :	Déjeuner	
14h-17h :	Entretiens avec l'équipe éducative (évaluation interne, expression des usagers, respect des libertés, insertion des jeunes, sortie des jeunes, la gestion des risques etc.)	
18h-21h :	Visite de nuit: rencontre des usagers et des veilleurs de nuit (sécurité des locaux, gestion des risques)	
JOUR 4	18/09/2014	CHRS Marius MASSIAS à la Roseraie
8h30-12h :	Travail documentaire et synthèse: préparation de la restitution de la visite la Roseraie	
12h :	Déjeuner	
14h-17h :	Entretiens avec des salariés et des usagers (évaluation interne, expression des usagers, respect des libertés, insertion des jeunes, processus de sortie, la gestion des risques etc...)	

**JOUR 5 | 19/09/2014 | CHRS Marius MASSIAS à la Roseaie+ AAJT siège social**

- 9h : Restitution visite du CHRS: Direction et gouvernance
- 10h : Rencontre des services généraux: M. Husson (Directeur Financier)
- 11h : M. Donadieu (Responsable informatique)
- 12h : Déjeuner
- 14h : Mme Hatmi (Services Généraux)
- 15h : M. Mektoub (Comptable)
- 16h : M. le Président
- 17h : Autre entretien si nécessaire

**JOUR 6 | 22/09/2014 | AIDE SOCIALE à L'ENFANCE Siège social**

- 8h : Accueil - Installation
- 8h30 : Entretien Chef de Service: méthodologie et cadrage
- 9h30-12h : Observations et entretiens salariés (éducateurs, psychologue)
- 12h : Déjeuner
- 14h-15h : Observations de terrain et entretien
- 15h-16h : Réunion avec l'équipe des hommes d'entretien du service ASE et AAJT

**JOUR 7 | 23/09/2014 | AIDE SOCIALE à L'ENFANCE Siège social**

- 9h-12h : Observations et entretiens avec les salariés (projet personnalisé, dossier individuel, pratiques professionnelles)
- 12h : Déjeuner
- 14h-17h : Réunion de service avec l'équipe

**JOUR 8 | 24/09/2014 | AIDE SOCIALE à L'ENFANCE Siège social**

- 8-12h : Entretiens individuels avec Salariés (accueil général +maîtresse de maison)
- 12h : Déjeuner
- 14h-17h : Entretiens individuels avec Salariés (psychologue + animatrice)
- 18h-21h : Entretiens de nuit (CVS, rencontre des usagers) + veilleurs de nuit

**JOUR 9 | 25/09/2014 | CADA siège social**

9h : Restitution visite de l'ASE: Direction et gouvernance

10h-12h : Rencontre et entretiens avec l'équipe du CADA

12h : Déjeuner

14h -17h : Observations et Entretien avec les salariés

**JOUR 10 | 26/09/2014 | CADA visite du site de Beaujour**

9h-12h : Visite de Beaujour (observations et entretiens gardien de la résidence)

12h : Déjeuner

12h-16h : Rencontre collective résidents et salariés

16h -17h : Entretiens avec les salariés

**JOUR 11 | 29/09/2014 | HABITAT Siège et résidences**

9h : Restitution visite du CADA: Direction et gouvernance

10h-12h : Visite de tous les sites de l'HABITAT

12h : Déjeuner

14h-16h : Entretiens avec le chef de service + équipe et observations de terrain

**JOUR 12 | 30/09/2014 | HABITAT Siège et résidences**

9h-12h : Observations et entretiens avec les salariés: pratiques professionnelles

12h : Déjeuner

14h-16h : Entretiens avec l'équipe éducative + observations de terrain

17h : Restitution visite Habitat Direction -gouvernance et chef de service

**24/10/2014**

Envoi des pré-rapports pour ajustements éventuels

**17/11/2014**

Envoi définitif des rapports d'évaluation externe pour les 4 structures : CHRS, CADA, ASE ; FJT HABITAT et restitution finale

## Annexe 2 : contrat É février 2014

### Martine ALLOTE Consultant

---

2100 chemin de la Commanderie St Jean de Malte  
13290 LES MILLES  
Habilitation ANESM N° H2012-07-983  
N° de formateur 93.13.14850.13  
Siret n°49240540200016  
APE n°749 G  
TVA FR FR17492405402  
Port: 06 86 42 90 69  
Martine.allote@orange.fr

**PROPOSITION DE REALISATION DE L'EVALUATION EXTERNE A  
L'ASSOCIATION D'AIDE AUX JEUNES TRAVAILLEURS  
SELON CAHIER DES CHARGES**

Février 2014

## TABLE des MATIERES

I- La demande.....	3
I.1- L'établissement concerné.....	3
I.2- L'historique de la demande.....	4
II- Le cahier des charges.....	4
III- La mission de l'évaluateur externe.....	5
IV- Méthode de travail, déroulement de la mission.....	6
IV.1- Principes de travail.....	6
IV.2- Déroulement de la mission.....	7
IV.3- Budget et Nombre de jours prévisionnels.....	8
IV.4- Transfert.....	8
IV.5- L'équipe d'intervention.....	9
IV.6- Délais.....	9

M ALLOTE	M14 02 005
AAJT	Février 2014
Proposition de convention	Page 2

## I- La demande

### I.1- L'établissement concerné :

L'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs dont le siège social se situe 3 rue Palestro 13003 MARSEILLE, a été créée en 1954 sous l'égide d'un groupe de militants puis rattachée à un groupement catholique.

Les valeurs véhiculées depuis toujours par l'association s'inscrivent dans les principes républicains de liberté, d'égalité, de fraternité et de laïcité mises au service du respect de la personne et de la garantie de ses droits tels qu'ils sont déclinés dans la Déclaration universelle des droits de l'Homme et de la Charte Nationale des Droits et Libertés de Janvier 2002 à laquelle adhère l'association.

L'Association inscrit son action autour de l'Habitat et de ses différentes déclinaisons en termes d'accompagnement pour les Jeunes (apprentis, étudiants, jeunes travailleurs .....)

Cette action s'inscrit complètement dans le cadre des lois de lutte contre l'exclusion, de la loi de rénovation de l'action sociale et de la Politique Publique de l'Insertion, du Logement et de l'Emploi.

L'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs dispose de quatre types d'accueil et d'hébergement:

- Un **CHRS** comprenant deux types d'hébergement:
  - un collectif situé à la Roseraie 30 avenue de la Croix Rouge 13010 Marseille avec 35 places dédiées à l'urgence et 39 dédiées à l'insertion
  - un hébergement diffus avec 12 places au FJT Escale St Charles -3 rue Palestro 13003 Marseille- et 6 places dans la Résidence sociale Jouven- 5-7 rue Jouven 13002 Marseille
- Le **Service Social d'Aide à l'Enfance – ASE-** avec un accueil de 26 jeunes de 16 à 21 ans en rupture familiale situé 3 rue Palestro 13003 Marseille
- Le Centre d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile-**CADA-** qui accueille 25 jeunes hommes de 18 à 25 ans dans des appartements T1 bis au sein de la résidence Loubon située au 34 rue Loubon 13003 Marseille
- Le Foyer des Jeunes Travailleurs-**FJT** /Résidences sociales/boutique Habitat Jeunes pour mise à disposition de logements temporaires à des jeunes en emploi ou en formation
  - Escale St Charles sise 3 rue Palestro 13003 Marseille avec 89 logements meublés
  - Résidence sociale Jouven sise 7 rue Jouven 13003 Marseille avec 86 logements meublés
  - Résidence Sociale sise 6 rue Auger 13004 Marseille avec 5 studios et T1 meublés
  - Résidence Sociale sise 41 bd Françoise Duparc 13004 Marseille avec 15 studios et T1bis meublés
  - Boutique Habitat Jeunes (BHJ) qui propose 80 logements non meublés situés dans Marseille dans le cadre de son agrément d'intermédiation locative.

La Gouvernance de l'Association est assurée par un Conseil d'Administration composé de 13 membres qui se réunissent régulièrement.

La Directrice Générale et le directeur Administratif et Financier participent aux réunions du Conseil d'Administration afin d'apporter les éclairages nécessaires au fonctionnement de l'association

M ALLOTE	M14 02 005
AAJT	Février 2014
Proposition de convention	Page 3

L'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs dispose d'une équipe pluridisciplinaire de 57 personnes pour remplir les missions qui lui sont dévolues et réparties sur six secteurs

- services administratifs et logistiques,
- service Habitat,
- service ASE,
- service CADA,
- le CHRS
- et le PLIE

### **I.2- L'historique de la demande :**

L'article L.312-8 fonde l'obligation faite aux ESSMS de mettre en œuvre l'évaluation de leurs pratiques et de leurs résultats.

L'article L.313-1 CASF précise que le renouvellement de l'autorisation est exclusivement subordonné aux résultats de l'évaluation externe.

L'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs a décidé de s'engager dans l'évaluation externe de ces différents établissements cités plus hauts (CHRS, CADA, MECS, Résidences sociales et BHAJ) et ceci dans le respect du calendrier fixé par décret n° 2010- 1319-du 03/11/2010

Commencé en 2007, l'évaluation interne a été axée sur la mise en place d'un référentiel socio-éducatif construit par tous les acteurs et permettant de partager une démarche qualité commune à tous.

Cette démarche s'est déployée à tous les secteurs d'activité dans le but d'objectiver les actions et les résultats attendus selon la méthodologie suivante:

- collecte des informations,
- mise en place des actions d'amélioration et des indicateurs de mesure,
- enquête auprès des usagers
- et modélisation d'un processus de prise en charge de l'usager (de son entrée à sa sortie), ce processus pouvant se décliner à tous les secteurs concernés

Fort de travail accompli, l'AAJT a décidé en 2013 de restructurer sa démarche qualité et de la déployer à tous les secteurs d'activité

Cette démarche déployée par un COPIL s'est voulu la plus participative en rassemblant tous les acteurs de l'association et des usagers.

Le référentiel adopté a été CHRS + avec ses 11 références et tout au long de l'évaluation interne les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM ont été le fil conducteur de l'évaluation des pratiques et des savoirs-être

## **II- Le cahier des charges**

A travers l'évaluation externe, l'association souhaite pouvoir faire évoluer les éléments fondamentaux ci-après

- Les projets d'établissement qui doivent être révisés annuellement: l'évaluation externe doit permettre d'engranger des projets nouveaux et/ou de développer les projets en cours
- La démarche d'amélioration continue doit pouvoir s'appuyer sur les résultats de l'évaluation externe
- Enfin la démarche d'évaluation externe doit permettre d'intégrer dans le plan annuel d'amélioration continue de la qualité des actions complémentaires issues de ce regard extérieur.

M ALLOTE	M14 02 005
AAJT	Février 2014
Proposition de convention	Page 4

Ces objectifs sont à apprécier dans le cadre de l'étude de la pertinence globale de prise en charge des différents modes d'accueil (collectif et diffus) en lien avec l'ensemble des services de l'association.

A cette fin, nous étendrons le champ de l'évaluation externe à l'ensemble des activités même celles non couvertes par l'obligation de l'évaluation: en particulier le **BHAJ** qui n'est pas un ESMS mais très lié au processus d'accueil et d'accompagnement Habitat entre le FJT et les Résidences Sociales.

Nous aurons à mettre en œuvre l'évaluation externe à travers le processus déployé dans l'accueil et l'accompagnement des jeunes sur les six secteurs définis par l'association:

- services administratifs et logistiques,
- service Habitat,
- service ASE,
- service CADA,
- le CHRS
- et le PLIE

### III- La mission de l'évaluateur externe

Fort de ces constats, nous nous proposons d'élaborer l'évaluation externe en tenant compte de votre organisation et de vos contraintes.

La méthode qualitative et quantitative se conjugue pour obtenir une évaluation aussi pertinente que possible.

Notre évaluation externe s'appuiera sur les six thèmes fondamentaux de l'évaluation à savoir:

- La bientraitance et l'éthique mise en œuvre dans l'association
- L'expression et la participation des usagers
- La prévention des risques dans les organisations déployées et les services
- Le soutien apporté aux professionnels dans l'exercice de leurs pratiques
- Les relations avec l'environnement
- La qualité de vie offerte aux usagers et aux professionnels (santé, vie sociale, accueil et accompagnement, vie collective)

L'ensemble de ces thématiques sera apprécié tout aussi bien à travers l'analyse de la documentation, qu'à travers les entretiens et rencontres réalisées dans le cadre de la mission. Il s'agira d'apprécier la démarche qualité de l'association mais également de mettre en œuvre l'évaluation externe dans le même cadre qualitatif, tel que celui préconisé par la roue de Deming



M ALLOTE	M14 02 005
AAJT	Février 2014
Proposition de convention	Page 5

#### IV- Méthode de travail, déroulement de la mission

---

##### IV.1- Principes de travail

Nous construisons nos interventions dans une relation de confiance avec les donneurs d'ordres. Notre déontologie repose sur plusieurs principes. Le premier est la garde des informations confiées par le donneur d'ordre à travers le secret professionnel. Ensuite, dans le cadre de notre mission, nous garantissons l'anonymat des propos tenus par tous les interlocuteurs dans le cadre de l'évaluation externe.

Notre déontologie est fondée sur le respect des règles suivantes :

- Les salariés concernés dans le cadre des entretiens et/ou des observations sont informés préalablement des objectifs de nos interventions et du calendrier de notre présence.
- Les interventions se font avec l'accord de la hiérarchie et avec le souci de perturber le moins possible le fonctionnement des services.
- Les observations de l'activité et des pratiques et les entretiens ne peuvent se faire qu'avec l'accord des personnes concernées.
- L'anonymat des entretiens et des restitutions est garanti, de même que l'origine des opinions exprimées.
- Nous sommes tenus, par contrat, au secret professionnel.

Pour assurer la qualité, l'efficacité et la pertinence de la mission qui nous est confié, nos interventions sont basées sur les principes suivants :

- Nous traitons les problèmes conjointement sous l'angle organisationnel et professionnel, ce qui permet de mieux mettre en évidence les liens entre ces deux aspects.
- Nous nous efforçons d'associer les salariés et les responsables concernés dans une dynamique commune, ce qui renforce le potentiel de mise en œuvre des actions d'amélioration.
- Nous veillons à définir et à mener nos interventions en fonction des situations réelles de travail, en tenant compte des spécificités et des particularités de chaque secteur, ce qui permet d'assurer la pertinence et l'adéquation de nos observations et de nos résultats.

Dans le cadre de nos activités, nous sommes couverts par un contrat d'assurance en responsabilité civile professionnelle et responsabilité civile d'exploitation.

Enfin nous nous engageons, dans le cadre de nos obligations morales qui renvoient à la droiture et à la conscience professionnelle, à garantir et à servir les intérêts de notre client.

M ALLOTE	M14 02 005
AAJT	Février 2014
Proposition de convention	Page 6

#### IV.2- Déroulement de la mission

Le déroulement de la mission est basé sur un certain nombre de principes permettant un échange et un dialogue constructif autour des bonnes pratiques d'évaluation externe conformément aux recommandations de l'ANESM

##### IV.2.a- Réunion de cadrage

La réunion de cadrage se tiendra en début d'intervention afin de :

- Etablir un inventaire des documents permettant d'apprécier la démarche projetée ainsi que la conformité réglementaire
- Une deuxième phase comportera les séquences suivantes :
  - l'identification des objectifs de l'évaluation,
  - l'identification des thématiques propres à l'association
- Les modalités concrètes d'évaluation et du rendu du rapport (les délais, la pré-restitution du rapport et la procédure de validation des éléments ainsi que les modalités de réévaluation des activités si observance de non-conformité)
- Un planning précis (jours et horaires et lieux) des rencontres entre intervenant, professionnels et personnes accueillies sera également arrêté afin de ne pas perturber la marche habituelle des services.
- D'autre part, le contenu du pré-rapport devant être remis à l'association sera arrêté lors de cette phase de cadrage ainsi que le délai de remise de celui-ci
- Une réunion d'ouverture pourra également être organisée afin de définir les modalités d'accompagnement de l'intervenant (coordonnateur-facilitateur)

##### IV.2.b- Mode opératoire

###### Etude de la documentation

Un premier travail aura pour objet d'analyser l'existant à travers l'étude des documents mis à disposition

- Rapport d'évaluation interne
- Projets d'établissement
- Documents et procédures qualité
- Et tout autre document utile à l'analyse et à l'éclairage de cette évaluation externe

###### Période d'entretiens et d'observations avec les professionnels

- Dans un second temps, des entretiens individuels et collectifs (avec le comité de pilotage par exemple et groupes de travail de l'évaluation interne) seront réalisés, étayés par des observations sur le terrain afin d'apprécier le dynamisme des pratiques professionnelles en lien avec les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM

###### Le Conseil de Vie Social CVS

- Une réunion avec le conseil de vie social-CVS- sera organisée afin d'apprécier leur implication dans la démarche d'évaluation interne et leur participation effective dans la vie de l'association.
- L'analyse des questionnaires de satisfaction sera également un facteur de compréhension à la vie de l'association et de leur appréciation de l'accueil et l'accompagnement mis en œuvre pour eux

M ALLOTE	M14 02 005
AAJT	Février 2014
Proposition de convention	Page 7

#### *L'environnement de l'établissement*

- L'une des recommandations de l'ANESM vise l'ouverture "à et sur" l'environnement de l'établissement évalué. Dans ce cadre, un échange avec la direction et des membres du conseil d'administration permettra de bien identifier les partenaires existants ou potentiels ainsi que les facteurs à surveiller en permanence.
- Cette analyse permettant de porter une attention particulière à la qualité de vie des personnes accueillies à travers notamment les partenariats possibles avec des structures extérieures

#### *IV.3- Budget et Nombre de jours prévisionnels*

Proposition de mission évaluation externe	Nombre de jours
Préparation et coordination initiale de la mission	1 jour
Cadrage de la mission	0,5 jour
Analyse documentaire	2 jours
Entretiens	8 jours
Observations	4 jours
Coordination	1 jour
Synthèse et Rédaction du pré-rapport	8 jours
Pré-restitution du pré-rapport	1 jour
Enrichissement du rapport	2 jours
Restitution finale et rapport définitif	0,5 jour
<b>Projet en jours</b>	<b>28 jours</b>

Notre tarif journalier est de 600 € TTC

Notre prestation (frais de déplacement compris) s'élèvera à 17 000€ TTC

#### *IV.4- Transfert*

A partir de l'analyse proprement dite qui découle de l'état des lieux et de la richesse de l'information collectée.

Nous pourrions élaborer un pré-rapport à partir de l'étude documentaire, des entretiens et des observations sur le terrain. Un premier diagnostic sera élaboré ainsi que des propositions d'amélioration et des pistes de progrès.

Il s'agit à ce stade de mettre à plat l'ensemble des informations (documentation, entretiens et observations) et dans le cadre d'une approche fondée :

- De mettre en évidence les séquences de l'organisation, les pratiques et les interactions avec le système de management et l'environnement de travail et la démarche d'évaluation interne réalisée.
- De percevoir les points de discordance entre les objectifs de l'association et leurs mises en pratique sur le terrain pouvant être à l'origine de dysfonctionnements,
- De formuler de premières propositions de plan d'actions dans la perspective d'un partage avec l'association

M ALLOTE	M14 02 005
AAJT	Février 2014
Proposition de convention	Page 8

#### *IV.5- L'équipe d'intervention*

Nous mettrons en œuvre un ensemble de méthodes, de moyens et procédures visant à assurer à notre client une très bonne qualité de travail et de relations.

Pour cette intervention, Martine ALLOTE (CV ci-joint), assurera sa mission selon le calendrier défini lors de la réunion de cadrage

#### *IV.6- Délais*

Nous vous proposons une intervention à partir du mois de **septembre 2014**

Celle-ci pourra s'étaler sur un délai d'un mois avec un pré-rapport rendu en 3ème semaine d'octobre et un rapport définitif pour fin novembre 2014

Cette mission prend tout son sens dans les délais impartis en fonction de la bonne transmission des informations et documents, par l'association et la stricte observance du calendrier des entretiens et des observations qui sera défini lors de la réunion de cadrage

M ALLOTE	M14 02 005
AAJT	Février 2014
Proposition de convention	Page 9

<b>ALLOTE Martine</b>	
<b>Consultant Formateur</b>	
<p>Master à l'Ecole Centrale de Marseille « <i>Management des Innovations de la Qualité et du Développement Durable</i> » - Option « <i>Gestion des risques et des Cindyniques</i> »</p> <p>Expert-Comptable</p> <p>Doctorat en Linguistique Générale</p>	
<p>Expert Habilité par l'ANESM « Evaluation interne et externe des Etablissements sociaux et médico-sociaux »</p> <p>Membre du groupe de travail sur Méthodes et outils pour une évaluation externe à l'URIOPSS PACA</p> <p>Adhérent à la Société Française d'Evaluation "SFE"</p>	
<p>Evaluation et certification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mise en place de la démarche d'évaluation interne <ul style="list-style-type: none"> <li>• SOS Femmes 13</li> <li>• Association APIS</li> </ul> </li> </ul> <p>Expert Visiteur « <i>Haute Autorité de Santé</i> », depuis 2003</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 60 établissements de santé expertisés et certifiés</li> </ul>	
<p>Formateur AFNOR COMPETENCES : démarche qualité, gestion des risques, évaluation interne des établissements sociaux et médico-sociaux</p>	
<p>Expert Risques Professionnels et psycho-sociaux ( Société Technologia, Paris)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <i>Impact de projet de réorganisation ou restructuration</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CHU de Fort de France</li> <li>• Clinique Clémenville (Montpellier)</li> <li>• Hémodialyse Néphro Care (Montpellier)</li> <li>• Hôpital Joffre-Dupuytren</li> <li>• Hôpital Saint-André (Bordeaux)</li> <li>• Hôpital Saint-Antoine (Paris)</li> <li>• Maternité Hôpital Esquirol</li> <li>• Société Buffalo Grill</li> <li>• CHS Henri Guérin (Pierrefeu du Var)</li> <li>• Société Lyonnaise des Eaux</li> <li>• Société Orange</li> <li>• Société La Poste Enseigne</li> </ul> </li> <li>&gt; <i>Risques psycho-sociaux</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CHU de Besançon</li> <li>• CHU de Montpellier</li> <li>• Clinique Fontfroide (Montpellier)</li> <li>• SSR Val Gorbio à Menton</li> <li>• CH de Coulommiers</li> <li>• CH d'Orsay</li> <li>• CLCC Oscar Lambret</li> <li>• CH de Montluçon</li> <li>• Ect...</li> </ul> </li> </ul>	
<p>Membre du Conseil d'Administration de l'association SOS Femmes13 : accueil, hébergement et insertion des femmes victimes de violences conjugales -Marseille, Istres et Aix en Provence</p>	

M ALLOTE	M14 02 005
AAJT	Février 2014
Proposition de convention	Page 10



**Martine ALLOTE Consultant**  
Tél. 06 86 42 90 69 | email : [martine.allote@orange.fr](mailto:martine.allote@orange.fr)