

Rapport d'évaluation EXTERNE

Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs
« AAJT »

**CHRS MARIUS
MASSIAS**

Martine ALLOTE

*Habilitation ANESM n° H2012-07-983
SIRET n° 49240540200016
APE 7022Z
TVA/CEE n° FR 17492405402*

Sommaire

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs « AAJT » | 1 |
| I. Présentation de la démarche d'évaluation externe | 4 |
| II. Dispositif et stratégie | 6 |
| III. Présentation de l'Association | 9 |
| IV. Démarche Qualité et évaluation interne..... | 14 |
| V. Les constats de l'évaluation externe..... | 18 |
| Thème 1: Projet d'établissement ou de service | 18 |
| 1. Cohérence du projet d'établissement « PE » avec les orientations de la politique sociale et les textes réglementaires..... | 18 |
| 2. Cohérence de PE avec l'agrément délivré | 18 |
| 3. Construction du PE en réponse aux besoins des jeunes accueillis | 19 |
| 4. Le PE est une référence théorique et opératoire pour les différents professionnels..... | 19 |
| Thème 2: Droits, libertés et obligations des usagers | 21 |
| 1. Respect des droits fondamentaux | 21 |
| 2. Les outils et instances relatifs aux droits des usagers..... | 22 |
| 3. Les droits civiques et citoyens | 22 |
| 4. Respect de l'intimité et de la vie privée | 22 |
| 5. Voies de recours et sanctions | 23 |
| 6. Expression des usagers..... | 23 |
| 7. Droits des usagers et pratiques professionnelles | 24 |
| Thème 3 : Personnalisation de l'accompagnement | 25 |
| 1. L'accompagnement..... | 25 |
| 2. Accueil et orientation | 27 |
| 3. Admission | 29 |
| 4. Hébergement et conditions de séjour..... | 31 |
| 5. Préparation à la sortie | 33 |
| Thème 4 : L'insertion | 35 |
| 1. Insertion par le logement | 35 |
| 2. Insertion Professionnelle..... | 36 |
| Thème 5 : Accès aux soins et promotion de la santé | 38 |
| Thème 6: Stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées | 40 |
| Thème 7 : Ouverture sociale de l'établissement sur son environnement | 42 |
| Thème 8 : Protection des usagers et des professionnels | 44 |

| | | |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. | Sécurité des locaux..... | 44 |
| 2. | Sécurité des usagers et des professionnels | 44 |
| 3. | Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance | 45 |
| VI. | Conclusion de l'évaluation externe..... | 47 |
| VII. | Synthèse du rapport d'évaluation externe..... | 50 |
| | 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 | 50 |
| | B. L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique | 51 |
| | C. Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers | 52 |
| | D. La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques..... | 52 |
| VIII. | Abrégé du rapport d'évaluation externe..... | 54 |
| IX. | Appréciation globale de l'évaluateur externe | 61 |
| X. | Méthodologie de l'évaluation externe..... | 62 |
| XI. | Commentaire de l'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs-CHRS | 63 |
| | <u>ANNEXES</u> | <u>64</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 la rendant obligatoire 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 ».¹

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

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.

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^{er} 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 de 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^{ème} 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^{ème} 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

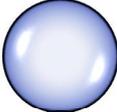
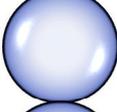
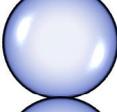
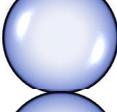
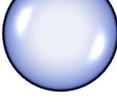
Avant le lancement de l'évaluation externe, l'évaluateur a demandé la consultation des documents prévus par le décret 2007-975 du 15 mai 2007 à savoir:

- 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.
 - Les projets d'établissement, charte, supports qualité.
 - Les budgets prévisionnels des différents services.
 - Le rapport d'activité de l'AAJT.
 - 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.
 - 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 fiches de poste.
 - Comptes rendus du CVS.
 - Documents et affichages internes.
 - Outils et documentation à destination des jeunes accueillis.
 - 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 d'établissement ou de service.
-  Droits, libertés et obligations des usagers.
-  Personnalisation de l'accompagnement
-  Stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées.
-  Ouverture sociale de l'établissement sur son environnement.
-  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, elle a connu une évolution importante et s'est étendue sur le territoire marseillais en offrant différents services aux jeunes, le siège social est situé 3 rue Palestro 13003 MARSEILLE.

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 aussi 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 :
 - 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 **-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 :

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>En 1962,</p> <ul style="list-style-type: none"> • le CHRS est créé et propose 63 places pour des hommes de 18 à 25 ans. | <p>En 1967,</p> <ul style="list-style-type: none"> • ouverture d'un foyer de jeunes travailleurs-FJT- (89 chambres pour des usagers de 18 à 25 ans mixtes). | <p>En 1986,</p> <ul style="list-style-type: none"> • ouverture d'une aide sociale à l'enfance- ASE- pour 24 usagers de 16 à 21 ans. |
| <p>En 1998,</p> <ul style="list-style-type: none"> • ouverture d'une Unité d'Hébergement d'Urgence-UHU-avec 35 places pour des usagers de 18 à 25 ans mixte. | <p>En 2007,</p> <ul style="list-style-type: none"> • ouverture d'un centre d'accueil pour Demandeurs d'Asile- CADA- avec 20 places pour des usagers de 18 à 26 ans. | <p>En 2007,</p> <ul style="list-style-type: none"> • ouverture d'une Résidence Sociale avec 20 logements pour des usagers de 18 à 30 ans, mixte. |
| <p>En 2008,</p> <ul style="list-style-type: none"> • déménagement du CHRS. | <p>En 2009,</p> <ul style="list-style-type: none"> • ouverture d'un service Accueil, Information, Orientation Logement. | <p>En 2012,</p> <ul style="list-style-type: none"> • ouverture de 86 logements en Résidence sociale de 86 logements. |
| <p>En 2012,</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 permet 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 »*².

² Extrait des statuts de l'Association

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 ce cadre.

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

Le projet associatif de l'AAJT est ancien et n'a pas été réactualisé, l'association n'a pas mené de réflexion formalisée sur le projet social ni sur le projet du schéma directeur d'information qui a pourtant profondément évolué depuis ces dernières années.

Point Fort :

La réflexion menée et aboutie sur un projet de service spécifique

Point d'amélioration:

L'AAJT a réalisé un projet d'établissement pour chacun de ses services mais elle 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

3. Aujourd'hui

L'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs –AAJT- a réorganisé le CHRS Marius Massias en 2011 par la fermeture d'un autre établissement et par réduction de son offre de places.

L'agrément délivré le 26 décembre 2012 lui autorise 98 places réparties comme suit :

- 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 CHRS répond à un double enjeu :

1. L'accueil **Urgence Stabilisation** provient du dispositif 115 et offre 35 places pour des usagers de 18 à 25 ans avec une durée de séjour de 3 fois 3 jours, puis 2 mois de stabilisation renouvelable. L'hébergement d'urgence et de stabilisation permet une mise à l'abri immédiate, il répond aux besoins des usagers en situation de très grande difficulté.

Des bilans réguliers sont mis en œuvre dans le cadre d'un accompagnement par l'équipe pluridisciplinaire afin de soutenir les démarches à engager dans le cadre d'une orientation vers une solution de sortie stable. Cet hébergement offre une restauration le matin et le soir ; les usagers sont accueillis de 17h à 8h le lendemain matin et le week-end toute la journée.

2. L'hébergement **d'Insertion** répond au dispositif du SIAO, il offre 63 places dont 22 en externat (10 appartements et 12 en foyer de jeunes travailleurs). Cet hébergement permet d'assurer

un accompagnement à des usagers en grande difficulté ou en situation de précarité en quête d'une réinsertion sociale et professionnelle. Ces usagers peuvent intégrer ainsi le dispositif d'insertion sociale et professionnelle. Cet hébergement est assorti d'un accompagnement réalisé par une équipe pluridisciplinaire ; l'objectif de cet hébergement étant d'accompagner l'utilisateur vers une sortie programmée en ayant atteint une certaine autonomie par le travail et le logement.

Le CHRS est financé par l'Etat : DDJSCS Pôle VAL.

4. L'équipe

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

| CHRS EFFECTIFS | |
|---------------------------|-------------|
| Direction | 2 |
| Comptable | 1 |
| Agent de bureau | 1 |
| Educateurs spécialisés | 1 |
| Moniteur éducateur | 4 |
| Animation socio-éducative | 3 |
| AMP | 1 |
| CESF | 1 |
| Coordonnateur | 1 |
| Psychologue | 1 |
| Agent de service | 2 |
| Chef de service | 1 |
| Veilleur de nuit | 7 |
| Ouvrier Qualifié | 1 |
| Maîtresse de Maison | 1 |
| Total effectifs | 28 |
| Total ETP | 25,1 |

5. L'agrément CHRS

Compte tenu de la fusion du CHRS la Roseraie avec le CHRS Marius Massias, l'AAJT a obtenu un nouvel agrément fixé par l'arrêté du 26 décembre 2012.

6. Les recommandations ANESM applicables au CHRS Marius Massias

L'ANESM a publié des recommandations pour les ESMS :

- 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 bientraitance: 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

Initiée en 2007 avec 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 de service et de mesurer l'impact de cette offre sur leur parcours.

A partir de ce premier travail, des objectifs ont été construits avec des critères d'évaluation et des indicateurs. Une 1^{ère} enquête usagers a été menée auprès des usagers et enfin la démarche qualité s'est poursuivie par la modélisation des activités par le biais d'une cartographie qui a clarifié l'ensemble de l'activité de l'AAJT **en 3 grands processus.**

Accueillir

Héberger

Accompagner

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 centré 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, en différenciant simplement dans le rapport les particularités de chaque service (CADA, CHRS, ASE, BHAI, FJT). Le référentiel adopté, 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 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 et 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 qui regroupaient les différents métiers de tous les services réunis.



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

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.

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.

Pour le CHRS il n'a pas été prévu de fiches action spécifiques, l'AAJT a défini un certain nombre de domaines prioritaires qui doivent être développés pour l'ensemble des services.

Chaque domaine prioritaire de l'évaluation interne fait l'objet de constats et de pistes d'amélioration repris dans le plan d'amélioration.

1. 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 ; d'autre part, 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 :

- D'une part en effet grâce au suivi des fiches actions issues des résultats de l'évaluation interne.
- D'autre part au sein du CHRS, la dynamique de l'évaluation interne s'est maintenue au long de l'année 2014 par le biais des réunions hebdomadaires du lundi après-midi, dont les thèmes portent sur les organisations et l'amélioration des Procédures et outils.

Enfin, le responsable qualité a réalisé deux points d'étape (mai et septembre 2014) sur les actions préconisées dans l'évaluation interne. Ces points 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 utilisé a permis de maximiser la démarche.

Les points communs à l'ensemble de l'association ont été volontairement favorisés pour 3 raisons :

Le référentiel de base utilisé est un référentiel CHRS+, c'est donc le service pour lequel il est le plus parfaitement adapté et ne nécessite pas d'aménagement spécifique.

Sur le fond, la démarche a permis d'identifier des axes d'amélioration par une réflexion sur les pratiques professionnelles.

Deux objectifs :

- Apporter un support commun pour l'échange inter services et donc répondre à une problématique soulevée lors de l'évaluation.
- Maximiser l'efficacité du plan d'action en faisant en sorte que les travaux menés bénéficient au plus grand nombre

L'AAJT s'est doté d'un outil de pilotage en rédigeant un plan d'actions issu des fiches action.

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

Enfin, le travail d'évaluation externe a été pour toutes les équipes l'occasion de s'exprimer librement dans un climat de confiance.

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 appropriés 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, les textes législatifs et réglementaires sont cités dont les décrets sur les CHRS. L'ensemble de ces textes est cité dans le projet d'établissement ; l'organisation et le fonctionnement du CHRS 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 CHRS dans une dynamique de projet et de faire du CHRS un acteur incontournable de l'accueil et de l'accompagnement des usagers de 16 à 25 ans.

La veille réglementaire est assurée par la direction et les chefs de service. En général, la diffusion de l'information se fait sous couvert des 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, de la circulaire n°96-753 du 17 décembre 1996 réglementant les CHRS, la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions et 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, Césam 13 etc.), le logement (CAF 13, BHAJ, CROUS, etc.), l'insertion (Missions locales, les centres de formation et Pôle Emploi), la justice (SPES, SPIP,) la solidarité (Croix Rouge, Restos du Cœur, Secours Populaire et Secours Catholique) la culture (divers festivals dans Marseille) et les différentes organisations professionnelles et syndicales (ARS, FNARS, ANEF, HAS 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. Les chefs de service ont également été sollicités dans cette projection, les salariés et les usagers y ont été associés, de manière participative lors des réunions de service. 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 25 octobre 2013, il a été adressé aux autorités de tutelle (la DDCS et l'Agence Régionale de Santé-ARS).

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 : l'accueil, l'hébergement, l'insertion, l'accompagnement, l'animation, l'autonomie et initiative des usagers.

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 jeunes, leur participation active et la solidarité. Ces objectifs veulent promouvoir une approche globale et individualisée de chaque usager. Ils sont définis dans le cadre des lois et de la réglementation dans la mesure où le CHRS est agréé par les autorités de tutelle qui ont défini 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 CHRS 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 des équipes, il est aussi un outil de référence pour la direction. Les travailleurs sociaux sont dans une recherche permanente et individualisée de l'approche socio-éducative la mieux adaptée au public accueilli; il n'en reste pas moins que les outils sont communs et les réponses institutionnelles identiques. Le PE fait donc le point sur cette approche et les différents outils mis en place pour y répondre. Le PE rassemble l'ensemble des références des textes juridiques propres au CHRS, 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. Processus rappelés dans les procédures écrites par services et qui permettent aux équipes de s'y référer si besoin.

Points forts

- Le CHRS 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.
- Les points communs à l'ensemble de l'association ont été volontairement favorisés pour trois raisons :
 1. Le référentiel de base utilisé est un référentiel CHRS c'est donc le service pour lequel il est le plus parfaitement adapté et ne nécessite pas d'aménagement spécifique.
 2. Le support a permis l'échange inter services et a donc répondu à la nécessité de tout balayer dans la démarche d'évaluation de manière identique pour tous les services.
 3. Enfin il a permis de maximiser l'efficacité du plan d'action en faisant en sorte que les travaux menés bénéficient au plus grand nombre.

Points d'amélioration

- L'AAJT a déterminé des fiches actions à la suite de l'évaluation interne, il n'existe pas dans ces fiches actions d'objectifs plus spécifiquement centrés sur le CHRS.
- Le CHRS doit faire un bilan annuel de son offre de services à partir des actions inscrites dans le projet d'établissement et réajuster ces actions si nécessaire en fonction des résultats obtenus.

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...).

Les besoins de l'utilisateur sont évalués pendant l'entretien de préadmission réalisé conjointement par le coordonnateur et la psychologue; après la décision d'admission, un entretien va être programmé avec le référent désigné et sera organisé autour du fonctionnement du CHRS et de l'organisation mise à sa disposition ; le référent va présenter à l'utilisateur les documents réglementaires : la charte des droits et libertés, le contrat de séjour, le règlement de fonctionnement et les modalités d'accompagnement lui sont longuement expliqués avec rappel des droits auxquels il peut prétendre. L'admission se concrétise par la signature du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement. Le livret d'accueil est en place mais n'est pas systématiquement remis à l'utilisateur.

L'établissement a élaboré un DIA (Dossier Individuel d'Accompagnement).

Ce dossier s'inscrit dans l'accompagnement de l'utilisateur et de son parcours, il est formalisé par un contrat de séjour dont les objectifs sont centrés sur la régularisation de son identité (administrative, sociale) de l'insertion professionnelle (travail ou formation) et de l'insertion par le logement. L'utilisateur participe à l'élaboration de ce DIA lors des entretiens tout au long de son parcours. Ce dossier est constitué en partie dès l'entretien de préadmission puis est complété tout au long des étapes d'accompagnement.

L'utilisateur participe activement à la mise en œuvre de son projet personnalisé. Il doit rendre compte au cours des entretiens prévus avec son référent, des différentes démarches entreprises et de ses difficultés. Les objectifs repérés lors de l'admission sont souvent retravaillés et affinés avec le référent en cours de séjour.

Le recueil de ses besoins est réalisé au cours des différents entretiens, ses droits lui sont expliqués, le projet personnalisé est signé par les deux parties, la direction et le jeune.

Les informations sur les droits des usagers sont accessibles, un rappel du cadre juridique de la relation contractuelle est inscrit sur le contrat de séjour, un règlement de fonctionnement lui explique les règles du CHRS.

2. Les outils et instances relatifs aux droits des usagers

Le livret d'accueil présente toutes les informations nécessaires à la compréhension de l'hébergement qu'il soit en insertion ou en urgence (les conditions de séjour, d'admission, le bien vivre ensemble). Mais il ne fait pas état du droit d'accès à tout document relatif à la prise en charge de l'utilisateur ni n'expose les voies de recours de l'utilisateur si besoin. Ne figurent pas également l'organigramme du CHRS et les modalités d'accompagnement. De plus, il n'est pas remis à l'utilisateur de l'insertion, seul celui concernant le dispositif 115 est remis à l'utilisateur entrant le soir au CHRS.

La charte des droits et libertés est affichée dans les locaux par de grands panneaux, les utilisateurs accueillis sont informés de cette charte et en parlent spontanément.

Le règlement de fonctionnement est conforme à la réglementation, il a été réactualisé et informe le jeune sur l'organisation de l'établissement. Le contrat de séjour est signé avec l'utilisateur au moment de l'admission, un délai de rétractation est possible pour les deux parties, cela est stipulé dans le contrat.

3. Les droits civiques et citoyens

Les utilisateurs peuvent exercer leurs droits civiques grâce à l'attestation d'hébergement, l'obtention de la carte d'identité ou du titre de séjour, dans la mesure où le CHRS dispose de l'agrément domiciliation.

Enfin les utilisateurs ont la possibilité de participer à des rencontres avec d'autres utilisateurs 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. Le CHRS accompagne les utilisateurs étrangers dans leurs demandes d'accès aux droits.

Un Point Information Jeunesse « PIJ » qui se trouve au siège social de l'association offre aux utilisateurs du CHRS toutes les informations dont ils ont besoin, une conseillère du PIJ est aussi à disposition.

La démarche d'admission, l'accompagnement sont réalisés dans le respect des utilisateurs accueillis. L'établissement dispose de bureaux pour leur accueil, un bureau au 1^{er} étage permet d'assurer des entretiens et un accompagnement en toute sécurité et confidentialité. L'utilisateur est accompagné par un référent qui suit l'évolution de ses droits, lui rappelle les règles de vie du CHRS (entrée et sortie, restauration, tâches d'entretien des chambres et du linge etc.). Lors de son admission, le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement du CHRS lui sont expliqués au moment de la signature du contrat.

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

Si l'accueil et l'accompagnement des utilisateurs se fait dans les principes de laïcité à l'intérieur du CHRS, ceux-ci ont la possibilité d'exercer leur culte à l'extérieur des murs comme ils le souhaitent.

L'accès dans les chambres se fait en respect de l'intimité des utilisateurs (frapper avant d'entrer, pas de familiarité etc.).

Toute admission et hébergement se fait dans le cadre du consentement des utilisateurs, la demande est faite par l'utilisateur dans le cadre du dispositif SIAO ou de l'urgence 115, il est libre de quitter le centre s'il le souhaite après en avoir discuté avec son référent.

Les droits d'aller et de venir sont respectés dans le cadre du règlement de fonctionnement qui fixe les heures d'entrée et de sortie aussi bien en semaine qu'en week-end. Ces règles sont réexpliquées lors de l'entretien d'admission ou de l'accueil en urgences. L'organisation de l'hébergement prend en compte les rythmes des usagers selon la réglementation en vigueur. En urgences 115, l'utilisateur est accueilli de 17h à 8h le lendemain matin, les sorties en hébergement sont autorisées en semaine jusqu'à 23h et 1h30 en week-end.

5. Voies de recours et sanctions

Lors de la signature du contrat de séjour, tout usager entrant au CHRS est informé qu'il doit se plier à un certain nombre d'obligations dont les tâches ménagères (entretien de la chambre et des communs), un planning hebdomadaire définit les différentes tâches auxquelles il doit se soumettre sous peine de sanctions, celles-ci ont été définies par les usagers eux-mêmes en concertation lors des CVS et elles font l'objet d'une procédure écrite. Le dispositif des sanctions et recours doit être inscrit dans le livret d'accueil.

6. Expression des usagers

Le CVS dans sa forme originale a été mis en place en 2012 mais en raison de la rotation des usagers reçus, l'établissement a dû rechercher d'autres modes d'expression : aussi des réunions d'usagers plus informelles ont été mises en place sous forme d'ateliers ou d'animation. Enfin l'évaluation interne a permis d'intégrer à chaque groupe de travail un usager. L'AAJT et son animatrice ont réussi à relancer le CVS en regroupant plusieurs usagers des différents services, ce CVS est force de proposition et recueille les attentes des usagers ; un petit flyer mis à disposition de tous et affiché dans les locaux donne un compte rendu rapide des demandes inscrites au CVS et informe des réalisations.

L'établissement a mis en place un dispositif d'écoute adapté au public reçu. Pour exemple, après la réunion des usagers, le CHRS a apporté des améliorations sur l'hébergement : création d'un espace de convivialité, sécurisation des objets personnels par des casiers fermés à clé, création d'ateliers.

Le CHRS est attaché au droit d'expression et de participation des usagers mais il est aussi attaché à l'expression de leurs devoirs. Dans le cadre de cette écoute et dans le constat que les usagers sont souvent dans l'ignorance de leurs droits et de leurs devoirs, le CHRS a mis en place des ateliers conduits par l'Université Citoyenne et dont les thèmes sont apportés par les usagers eux-mêmes. Ces ateliers ont obtenu un franc succès, la participation des jeunes a été massive, les thèmes portaient sur la santé, la violence policière, les addictions...ect.

D'autres ateliers (bricolage, jardinage, musique) menés par les deux animateurs du CHRS, permettent de contenir l'oisiveté des jeunes et de possibles dérives inhérentes à celle-ci.

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 des 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.
- C'est plutôt le cahier de liaison entre éducateurs qui permet de connaître les problèmes et réclamations des usagers.

7. Droits des usagers et pratiques professionnelles

Les pratiques professionnelles sont centrées sur la confidentialité et le secret professionnel, un bureau isolé est à disposition pour les entretiens individuels, les dossiers sont rangés dans des armoires fermées à clef.

De par leur métier, les professionnels sont formés à l'écoute et au respect du droit des usagers, néanmoins des réunions d'équipe, permettent de se pencher sur ces thèmes et d'en discuter si nécessaire. 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 en réunion d'équipe et inscrit dans le contrat d'embauche.

Points forts

- Le dispositif du respect des droits des usagers accueillis 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 entendue au CHRS. Le CVS propre au CHRS n'existe pas en tant que tel du fait de la volatilité des usagers, mais l'AAJT a créé un CVS au sein même de l'association qui regroupe des usagers (CHRS, CADA, ASE Habitat...). Ces usagers remplissent leur rôle de représentants et sont devenus force de proposition.
- Dans ce CVS, les usagers sont invités à exprimer leurs doléances et leurs satisfactions. Ainsi par exemple, ces réunions ont permis au sein du CHRS de déployer des ateliers (techniques ou culturels) et un certain nombre d'améliorations ayant trait à l'accueil et à l'hébergement.

Points d'amélioration

- Revoir le livret d'accueil CHRS en y introduisant les informations obligatoires
- Le livret d'accueil n'est distribué qu'aux usagers intégrés dans le dispositif Urgences115, l'établissement doit réfléchir à donner aux usagers en insertion un livret d'accueil donnant toutes les explications concernant l'hébergement au CHRS, leurs droits et leurs devoirs au sein du CHRS
- Le dispositif de réclamation pourrait être affiché afin que chacun puisse en prendre connaissance

Thème 3 : *Personnalisation de l'accompagnement*



1. L'accompagnement

La procédure d'accueil et d'orientation définit les règles de l'accompagnement. Lors de la préadmission, la psychologue du CHRS et le coordonnateur reçoivent individuellement l'utilisateur orienté par le SAIO ; cet entretien permet de cerner avec lui ses besoins et ses intentions. Après décision collégiale, il est décidé de l'admettre en CHRS, c'est lors de cette réunion de travail en équipe qu'un éducateur sera désigné pour l'accompagner: ce sera son référent secondé par un co-référent qui sera capable de prendre le relais auprès de lui en cas d'absence du référent principal.

Chaque éducateur a pour mission de prendre en charge le collectif selon un planning défini par des jours de permanence et de prendre en charge des usagers en individuel ; chacun a en charge en moyenne une douzaine d'accompagnement d'utilisateurs (moitié CHRS et moitié urgence stabilisation) certains n'ont pas du tout de suivi insertion et inversement.

Lors de l'admission, un entretien approfondi avec l'utilisateur permet de poser les bases d'un accompagnement personnalisé, tracé dans le DIA. Dans ce DIA figurent tous les éléments réglementaires dont le contrat de séjour et la prise en compte des besoins en matière de santé, de formation, d'insertion professionnelle et de logement. Ce DIA n'est pas encore totalement informatisé mais la fiche de suivi l'est. Le DIA papier comprend l'ensemble des éléments de la prise en charge classés selon la méthodologie préconisée et présente les axes d'accompagnement (état civil, santé, insertion professionnelle et emploi, logement, justice et accompagnement, finances etc...).

Les éducateurs assurent un suivi régulier des usagers dont ils sont référents. Des entretiens individuels, des réunions d'équipe hebdomadaires permettent de faire le point sur les cas particuliers et sur les difficultés vécues par eux dans le cadre de leur insertion dans la collectivité du CHRS.

La psychologue organise aussi sur demande des usagers des rendez-vous.

Une conseillère en économie sociale et familiale est attachée au CHRS pour l'hébergement collectif et l'hébergement en diffus. Elle organise des ateliers collectifs d'aide et d'accompagnement à une meilleure maîtrise de la vie quotidienne (alimentation, hygiène, logement, budget, etc.). Cet accompagnement est aussi individuel au plus près de la sortie de l'utilisateur.

Une fiche de suivi récapitule toutes les informations recueillies au cours des entretiens au long de l'accompagnement et à chaque point d'étape réalisé avec l'utilisateur. C'est son référent ou son co-référent qui remplit et suit le dossier.

Les usagers 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. Par mesure de sécurité et crainte de perte, les pièces originales ne leur sont jamais remises pendant leur séjour mais des photocopies leur sont données. Dans le cas d'un usager ne parlant pas le français, le CHRS met à disposition des interprètes ou fait appel à des jeunes hébergés de même nationalité qui vont expliquer à leur compatriote leurs droits et leurs devoirs.

Lors de l'admission l'utilisateur participe avec son référent et son co-référent à l'élaboration de son contrat de séjour, des objectifs lui sont fixés (constituer ses papiers d'identité et documents sociaux, prendre contact avec la mission locale pour recherche d'emploi etc.), des points d'étape sont réalisés régulièrement pour revoir les objectifs et les réajuster si nécessaire.

Lors de son accueil en insertion, l'utilisateur reçoit un règlement de fonctionnement qui fixe les règles de vie dans l'institution. Les différents temps d'accompagnement lui sont expliqués à plusieurs reprises. Il signe son contrat de séjour mais le livret d'accueil ne lui est pas toujours remis. Le contrat détaille l'ensemble des prestations qui sont offertes à l'utilisateur résident ainsi que les coûts inhérents à cet hébergement qui sont fonction de ses revenus et des modalités de règlement.

Le contrat détaille l'ensemble des objectifs et la nature de l'accompagnement décidée avec le jeune, ce contrat a été réalisé dans le cadre des principes et des valeurs de l'AAJT, il a été revu avec les professionnels tout comme le livret d'accueil lors de plusieurs réunions de travail.

L'accompagnement de l'utilisateur est personnalisé dès le début de son entrée en CHRS, les entretiens individuels, la prise en compte de ses besoins, la possibilité d'être entendu par la psychologue du CHRS, mais aussi l'accompagnement dans les ateliers à son gré, le parcours santé individuel si nécessaire, tout concourt à individualiser son accueil. En diffus la CESF accompagne l'utilisateur dans son apprentissage d'une insertion individuelle dans le logement et dans son projet d'évaluation de l'autonomie : elle va travailler avec lui son budget, elle va aussi l'aider dans son apprentissage de l'équilibre alimentaire ; elle va apporter son aide si nécessaire à tout ce qui touche l'hygiène du linge de maison et du linge de corps.

Pour ce qui concerne l'accompagnement aux nouvelles technologies et au dispositif d'insertion pour les usagers, le CHRS n'a pas organisé de lieu dédié à un outil informatique à disposition des usagers, le CHRS est en réflexion sur un emplacement dans le bureau d'accueil où l'utilisateur pourrait consulter des infos en ligne mais cette réflexion n'a pas encore abouti.

Points forts

- L'accompagnement est individuel et personnalisé, la structure met en place dans le cadre de l'hébergement des places en collectif et en diffus ce qui permet de répondre aux besoins des usagers, des documents (charte, règlement de fonctionnement, contrat de séjour, livret d'accueil) sont donnés à l'utilisateur lors de son entrée dans le CHRS. 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 usagers de passer un contrat moral avec les accompagnants et la direction.
- La personnalisation de l'accompagnement de l'utilisateur est travaillée en interdisciplinarité grâce aux réunions de synthèses hebdomadaires.
- Chaque usager est associé à ce travail et la notion de référent et de co-référent lui permet d'être accompagné de manière individuelle et personnalisée.

Points d'amélioration

- Le livret d'accueil du CHRS est réalisé mais il n'est pas distribué aux usagers entrants, seul le livret d'accueil concernant le dispositif 115 leur est donné ; l'établissement doit réfléchir à donner aux usagers en insertion un livret d'accueil donnant toutes les explications concernant l'hébergement au CHRS, leurs droits et leurs devoirs.
- Les réunions de service sont centrées sur tous les usagers hébergés, mais le DIA ne comporte pas d'indicateurs de suivi qui permettent de vérifier les étapes de l'accompagnement ni d'échéances planifiées.
- Mettre à disposition un lieu dédié à des informations numériques.

2. Accueil et orientation

Les processus d'admission CHRS/HABITAT « ACEDOC AAJT Admission » sont écrits, ils formalisent le processus d'accueil et d'admission dans le CHRS. Une procédure « ACE PRO CHRS URGENCES » est également rédigée et appliquée au sein du CHRS pour les usagers accueillis par le dispositif 115.

Un lieu d'accueil général est organisé à l'entrée des locaux. Des professionnels assurent une permanence d'accueil jour et nuit. Deux professionnels sont à disposition le matin de 7h à 14h et trois professionnels sont en poste de 13h30 à 20h50.

De jour, cette permanence est tenue par un des deux éducateurs en poste, il a en charge l'accueil physique et l'accueil au standard téléphonique. Ce bureau d'accueil est ouvert à tous les usagers.

Les bureaux d'accueil au CHRS ne sont pas totalement inscrits dans la confidentialité à cause de l'exiguïté des bureaux, néanmoins lorsque cela s'avère nécessaire, le professionnel peut se retirer dans un bureau isolé pour plus de tranquillité et de confidentialité.

L'organisation de l'accueil dans le CHRS est centrée sur un 1er contact physique et/ou téléphonique, il permet à l'utilisateur d'obtenir un renseignement, d'être rassuré, de prendre un rendez-vous avec son référent s'il le souhaite, d'être orienté sur la personne concernée, de venir récupérer son courrier, de s'inscrire au repas, de venir récupérer son kit hygiène. Le 2^{ème} professionnel est chargé du suivi des dossiers et des rendez-vous avec les usagers.

L'accueil de nuit est centré sur l'écoute et la sécurité : à partir de 20h, les veilleurs de nuit ont en charge de surveiller l'établissement et de prendre toutes les mesures nécessaires en cas d'urgences. Ils doivent répondre aux demandes des résidents tout en veillant au respect du règlement de fonctionnement (heure d'entrée et de sortie, fermeture des portes d'accès, surveillance des locaux etc.).

Le CHRS qui s'est inscrit dans le dispositif urgences 115 (Veille Sociale), accueille des usagers en itinérance et sans abri en fonction de la disponibilité des places.

Cet accueil spécifique mobilise les professionnels de l'accueil à partir de 17h, moment où les usagers se présentent à la porte du CHRS, cet accueil pouvant durer toute la nuit.

Le dispositif d'accueil mobilise plusieurs aspects :

- ✓ entretien avec un travailleur social,
- ✓ constitution d'un dossier,
- ✓ analyse de la demande de l'utilisateur,

- ✓ remise du règlement de fonctionnement et du livret d'accueil,
- ✓ remise d'un kit hygiène,
- ✓ possibilité d'obtenir un casier fermé à clé pour les effets personnels, bagagerie fermée à clé,
- ✓ accompagnement et installation dans la chambre avec draps et linge de toilette mis à disposition.

L'utilisateur a aussi la possibilité d'utiliser la laverie. Enfin un repas lui est offert au réfectoire avec les autres usagers accueillis dans le cadre de l'insertion.

Tous les travailleurs sociaux sont formés à la fonction accueil que ce soit le personnel de jour ou de nuit, ils ont connaissance des procédures, du mode d'organisation du CHRS, de l'occupation des lits.

Néanmoins, dans le cadre de remplacement, il peut arriver que cette fonction soit assurée par du personnel administratif ou des animateurs, ces personnes ne sont pas toujours au courant de la situation des jeunes pour pouvoir répondre ou au courant des dispositifs concernant la prise en charge; si l'établissement souhaite que les animateurs et le personnel administratif proche de l'accueil puissent également participer à l'organisation mise en place, il paraît nécessaire de leur offrir une formation spécifique.

L'accueil se fait dans le respect de la personne et selon la procédure « Processus accueillir », une fiche accueil information admission est remplie et donne des indications indispensables pour permettre au professionnel de guider l'utilisateur vers le bon professionnel, tout en recueillant des données d'informations exigées par les financeurs.

La procédure d'accueil est mise en œuvre, elle a été révisée et les professionnels s'y conforment, cette procédure est revue autant que de besoin, elle est travaillée en équipe si des problèmes particuliers sont rencontrés lors de l'accueil des usagers.

Le temps de l'accueil au CHRS est un moment important dans la mesure où à partir de 17H, les travailleurs sociaux se trouvent confrontés à deux populations ; des usagers déjà inscrits dans un parcours de stabilisation et d'insertion, et d'autres qui arrivent de la rue dont les besoins fondamentaux et vitaux ne sont pas remplis. Il est nécessaire pour le CHRS de veiller à cette différenciation et d'apporter toute sa vigilance car la confrontation de cette différence de statut peut apporter déstabilisation dans le CHRS et par voie de conséquence entraîner des troubles ou de la violence. L'établissement en a conscience dans la mesure où il a embauché un gardien à partir de 17h pour surveiller les entrées et veiller à la sécurité des usagers et des professionnels.

Points forts

- L'accueil des usagers est organisé en journée et la nuit.
- Cet accueil est singulier puisqu'il confronte deux statuts : usager en insertion et usager mis à l'abri en urgence. Les travailleurs sociaux sont formés à ces deux types d'accueil en fonction des besoins décelés.
- L'accueil est personnalisé et permet à l'utilisateur d'être entendu et écouté et de pouvoir lui assurer ses besoins vitaux (nourriture, hygiène, repos).
- L'inscription du CHRS dans le dispositif urgences 115, permet d'offrir à l'utilisateur un accueil spécifique, un arrêt momentané de l'itinérance, une mise à l'abri temporaire ; cet accueil peut lui permettre une 1^{ère} stabilisation et une possible projection sur son avenir.

Points d'amélioration

- Organiser une formation à l'accueil-orientation pour le personnel amené à assurer des remplacements temporaires à l'accueil comme les animateurs.
- Les deux dispositifs d'accueil doivent être accompagnés d'une certaine vigilance par le CHRS, l'afflux des usagers dans le cadre du dispositif 115 peut entraîner des tensions dans l'hébergement. Il est nécessaire de surveiller le dispositif, d'être à l'écoute des incidents et de les analyser.

3. Admission

L'admission sur le CHRS fait l'objet d'une procédure. Les usagers sont orientés par le SIAO sur l'établissement, un pré-entretien est organisé tous les jeudis matins entre le chef de service et/ou le coordonnateur, la psychologue et l'utilisateur. Cet entretien permet d'évaluer sa situation et d'envisager avec lui une contractualisation plus poussée.

Lors de cet entretien sont évoqués les principes d'adhésion à l'accompagnement et sa participation à la vie de l'établissement. Une réunion hebdomadaire direction, chef de service et professionnels permet d'examiner les demandes d'admission en CHRS, cette réunion pluridisciplinaire permet d'aboutir à un consensus sur les demandes et de répondre très rapidement à leurs demandes d'hébergement. Tous les professionnels du CHRS participent à cette réunion hebdomadaire et font état de ces demandes; si acceptation de la demande, un référent et un co-référent sont nommés pour accompagner l'utilisateur tout au long de son hébergement. La réponse lui est faite dans le délai de 48 heures et un rendez-vous est positionné avec le référent désigné lors de la réunion d'équipe. Les délais réglementaires de 7 jours sont respectés entre le moment où la demande est faite et la réponse donnée.

Lors de la préadmission et de l'admission, un état des lieux des besoins sociaux, juridiques, de santé est réalisé avec l'utilisateur en demande. Un 1er rendez-vous d'accompagnement est fixé avec lui.

En effet, c'est lors de ce rendez-vous d'admission que le référent travaille avec lui son projet personnalisé tracé dans le DIA ; un état de sa situation personnelle est réalisé et une présentation des locaux lui est faite ainsi qu'une longue explication de l'organisation du fonctionnement de la structure. L'entrée est finalisée par l'ouverture de la fiche entrée sortie et le recueil de toutes les informations pour la déclaration de la prise en charge DDCCS.

Pour ce qui concerne les urgences 115, le dispositif prévoit l'admission, à partir de 17H ; le CHRS reçoit par mail, une fiche du 115 comportant le nom de l'utilisateur inscrit sur l'établissement pour la nuit. Tous les usagers issus du 115 doivent renouveler leur demande au service 115 tous les jours pour obtenir un hébergement au CHRS.

Dans le cas de problème, l'établissement va s'adresser au référent prescripteur SIAO qui a orienté l'utilisateur sur le CHRS. Le CHRS se préoccupe donc de la demande de l'utilisateur et de son évolution via le SIAO

Pendant la période d'attente d'une réponse pour l'utilisateur, celui-ci peut faire appel au référent prescripteur SIAO qui a géré sa demande et une solution alternative peut lui être proposée par le CHRS : appel au 115, milieu ouvert ou accompagnement alternatif en passant par une période de « stabilisation ».

En début de période d'hébergement, le référent de l'utilisateur organise avec lui les démarches nécessaires pour l'ouverture des droits sociaux et va commencer à construire avec lui un projet personnalisé avec des objectifs fixés (régulariser sa situation civile, prendre contact avec un organisme de formation, rechercher du travail etc.). Une période d'observation est toujours nécessaire, celle-ci permet de fixer avec lui l'atteinte des premiers objectifs et d'évaluer son adaptation à la vie du CHRS. Cette période probatoire de 7 jours, définie ensemble, permet à chacun de se désengager si nécessaire ou de susciter des réajustements si besoin.

Après ce temps d'observation, le référent va contractualiser définitivement avec l'utilisateur son séjour au CHRS, en fixant le montant de sa participation dans le cas où il aurait des revenus à l'entrée ou dans un futur très proche, en lui faisant signer son contrat de séjour. Il va vérifier sa situation tout au long de la prise en charge et lui apporter l'aide nécessaire si besoin. La durée d'hébergement est fixée à 6 mois avec période de renouvellement de six mois, la demande de renouvellement aura été formulée par l'utilisateur 1 mois avant l'expiration de la 1^{ère} période, délai de prise en charge par la DDSC. La demande de renouvellement n'est pas formulée par l'utilisateur mais par le travailleur social en consultation avec l'équipe dans certains cas et en ayant discuté de celle-ci avec l'utilisateur.

La décision d'admission fixe des objectifs à l'utilisateur et sa durée de l'hébergement ; elle détaille avec lui les prestations auxquelles il a droit et les obligations conditionnant son admission. Tout ceci est fixé dans le contrat de séjour inséré au dossier individuel.

La participation financière est fixée également avec lui en fonction de ses revenus. A ce jour, l'établissement réfléchit à moduler cette participation en fonction du confort de la chambre occupée (chambre seule ou chambre double).

Dès son admission, la charte des droits et libertés, le règlement de fonctionnement lui sont remis et expliqués, un planning des tâches hebdomadaires est affiché sur lequel il doit s'inscrire pour participer à la vie collective. Tous ces documents sont expliqués, commentés lors de l'entretien d'admission afin qu'il puisse totalement intégrer l'hébergement en toute connaissance de cause. Il a ainsi la possibilité de refuser l'hébergement collectif.

Si le CHRS ne peut répondre à la demande d'hébergement, le refus est expliqué à l'utilisateur et il est orienté vers des structures plus adaptées, le refus motivé est adressé au SIAO ainsi qu'à la DDSC. Cette décision lui est notifiée par écrit par le chef de service ou oralement. Le refus pris collégialement est inscrit dans le compte rendu de la réunion hebdomadaire qui fait état de cette décision. Des contacts sur d'autres structures peuvent être donnés également à l'utilisateur mais le CHRS n'a pas organisé de dispositif affiché permettant à l'utilisateur de s'informer sur ses droits de recours.

Points forts

- La lisibilité du processus admission pour les usagers : collégial, rapide et informatif. Le processus permet de sérier les besoins des usagers et de les orienter si nécessaire

Points d'amélioration

- Améliorer le dispositif des voies de recours de l'utilisateur par une meilleure connaissance des acteurs externes.

4. Hébergement et conditions de séjour

L'hébergement répond aux obligations conventionnelles passées avec la DDCS, hébergement jour et nuit pour les usagers de l'insertion et hébergement la nuit de 17h à 8H du matin pour les usagers des Urgences 115

Les locaux d'hébergement du CHRS répondent aux normes de sécurité et d'hygiène, les registres de sécurité sont présents et remplis conformément à la loi. Des contrôles réguliers sont mis en œuvre sur la sécurité. La nuit les veilleurs sont formés au risque incendie et à la surveillance des locaux, ils font des rondes régulières (toutes les 3 heures). Tous les locaux du CHRS ne sont pas toujours insonorisés et les usagers surtout ceux de l'urgence 115 se plaignent du bruit mais les locaux sont propres et nettoyés régulièrement.

Les usagers sont informés du risque incendie par voie d'affichage mais il n'y a pas de formation spécifique au risque incendie. Les consignes sur le risque incendie ne sont pas rappelées aux usagers lors de leur entrée. L'établissement est confronté à la destruction de ces affichages par les usagers et dans l'obligation de les remplacer très souvent.

Le CHRS a entrepris de nombreux travaux de rénovation et de réhabilitation, néanmoins, entretenir l'ensemble du parc immobilier représente un coût très important. Son objectif est de financer des travaux d'isolation phonique et thermique dans les locaux les plus anciens afin d'offrir aux usagers un confort de vie plus agréable. Le financement reste à trouver. Les locaux sont entretenus, les peintures refaites régulièrement et les chambres sont rénovées progressivement.

Une Maîtresse de Maison veille sur l'hygiène et la bonne tenue des locaux, elle est en lien avec les usagers pour les éduquer à l'hygiène et à la bonne tenue de leurs chambres.

L'usager a la possibilité d'obtenir selon le cas une chambre seule ou une chambre double, il lui est demandé à son entrée de respecter la tranquillité de son colocataire.

Les éducateurs ont l'obligation de frapper avant d'entrer, il est demandé à chacun d'avoir une tenue décente jour et nuit. L'usager dispose d'un bip et d'une clé de son logement, les règles d'occupation des locaux ne permettent pas à l'usager d'être hébergé avec un animal de compagnie.

Les locaux permettent d'assurer les besoins vitaux, en effet, le jeune dispose d'un lit, d'un placard pour ranger ses effets personnels. Les jeunes disposent de draps et de linge de toilette fournis gratuitement par le CHRS. Un kit hygiène est offert aux entrants du 115 le soir, des douches sont à disposition pour tous; dans les appartements CHRS du diffus, la maitresse de maison fournit linge et nécessaire pour l'entretien des locaux ; au CHRS Marius Massias, la maitresse de maison gère le linge et les produits d'entretien.

Des lave-linge et sèche-linge sont à disposition des hébergés et les produits d'entretien sont fournis dans le cas où l'hébergé n'a pas de ressources.

Le CHRS met à disposition des usagers provenant du 115, un casier fermé à clef qui offre sécurité pour les objets personnels, une bagagerie est aussi à disposition des hébergés du 115.

Un petit-déjeuner est offert à tous les hébergés à partir de 6h30 le matin jusqu'à 7h30 (insertion et 115). Les repas sont organisés au sein du CHRS par un prestataire extérieur :

- Le midi repas chaud servi pour les usagers présents sur le site et un « panier repas » mis à disposition de ceux qui travaillent à l'extérieur.
- Le soir un repas chaud et copieux est offert à tous (insertion et urgence 115).

L'entretien d'admission permet de déterminer si l'utilisateur dispose d'une couverture sociale et médicale, Si ce n'est pas le cas, le référent met en œuvre avec lui les moyens pour l'obtention de celle-ci. Une permanence médicale est assurée au CHRS une fois par semaine mais si nécessaire, il est orienté sur les urgences des hôpitaux ou les urgences psychiatriques et le CHRS est en contact avec un cabinet d'infirmiers pour ceux qui ont besoin de soins sur prescriptions.

Le règlement de fonctionnement spécifie que le jeune a la possibilité de recevoir sa famille au CHRS le week-end, mais celle-ci ne peut monter dans les chambres.

L'utilisateur en insertion peut entrer et sortir librement compte tenu du règlement de fonctionnement qui fixe les horaires d'entrée à 23h pour la semaine et 1H30 pour le week-end, au-delà de ces horaires l'utilisateur restera à la porte du CHRS. Il en est averti lorsqu'il signe son contrat de séjour et le règlement de fonctionnement. L'utilisateur du 115 en est averti lors de l'entretien à son arrivée à 17h, le livret d'accueil spécifie aussi les horaires d'entrée et de sortie.

Lors de son entrée (insertion ou urgences), le référent ou la personne en charge de l'accueil lui présente sa chambre et lui donne toutes les indications (repas, linge, buanderie etc.). Un état des lieux lors de l'entrée et de la sortie est réalisé avec l'utilisateur en insertion, il reçoit des draps et du linge de toilette plus un kit hygiène ; celui-ci doit faire le ménage de sa chambre.

Toutes les règles d'occupation des locaux lui sont longuement expliquées, un tableau des tâches (entretien des locaux) est fixé à l'affichage et doit être renseigné toutes les semaines par les usagers qui sont positionnés d'office en semaine ou le week-end selon son activité pour effectuer une tâche indispensable à la vie en collectivité.

Compte tenu de la précarité des jeunes accueillis, il n'est pas fait d'inventaire des biens personnels, par contre, lors de l'entretien d'admission, le référent fait le point sur les papiers importants à disposition de l'utilisateur et lui propose de les garder dans son dossier et il lui conseille aussi d'être vigilant sur ses effets personnels.

Le CHRS se trouve à proximité des services publics, des moyens de transport multiples : Bus, métro. Des commerces sont situés près du CHRS ; les usagers logés en diffus peuvent bénéficier de colis alimentaire, cette distribution est organisée par le Secours Populaire qui se rend dans les locaux de l'AAJT « le Solidar'Bus ».

L'animatrice de l'AAJT incite les usagers à la vie en collectivité afin de favoriser la vie sociale, des ateliers ludiques et créatifs sont mis en place toutes les semaines en soirée. Des interventions à thème sont réalisées par des organismes extérieurs sur la santé, la citoyenneté, la violence. Elle incite aussi les usagers à pratiquer un sport, une billetterie « Culture du Cœur » leur permet d'accéder à des spectacles gratuits ou à moindre coût. Des séjours de vacances sont proposés régulièrement.

Le CHRS a rénové un espace de convivialité, un piano a été acheté, des fauteuils ont été installés, la décoration est en cours de réalisation, les usagers peuvent se détendre en regardant la télévision ; un réfectoire est à disposition pour les repas et permet de partager ensemble un instant de convivialité, Un animateur a développé dans le parc du CHRS un petit espace de jardinage avec un potager ; ceux qui le souhaitent, peuvent cultiver des fruits et légumes avec son aide.

Des ateliers sont organisés par l'animatrice et un moniteur éducateur du CHRS, dans la semaine ou le week-end, ces ateliers permettent aussi aux usagers d'aborder la peinture, la cuisine, la musique, des jeux de carte etc. Le week-end, l'animatrice de l'AAJT organise également des sorties sportives (canoë-kayak dans les calanques) ou culturelles (festival de rock, théâtre)

En 2013 et début 2014, des ateliers citoyens animés par des professionnels de la vie civile ont été mis en œuvre et la participation des jeunes a été importante.

Le CHRS est en train d'équiper une cuisine afin d'initier les usagers à la cuisine et à la diététique, le but étant de leur permettre d'expérimenter la préparation des repas afin qu'ils puissent se nourrir correctement lorsqu'ils auront intégré un logement. Cet atelier est géré par une conseillère en économie sociale et familiale.

L'utilisateur a la possibilité de demander des avances au CHRS après avoir sollicité le droit commun, celui-ci peut les lui accorder en fonction de ses revenus probables.

A chaque transaction, un bon de caisse est signé avec l'utilisateur et un échéancier peut être mis en place pour un remboursement. Mais le suivi de cet échéancier n'est pas assez soutenu et les délais de remboursement ne sont pas assez surveillés.

Ce manque de surveillance peut entraîner ainsi une dette trop importante pour les revenus de l'utilisateur et une difficulté à tenir ses engagements. Le CHRS doit revoir sa procédure d'avance et de remboursement et mettre en place des alertes dans le dossier afin de ne pas rendre encore plus insécure la situation de l'utilisateur.

Points forts

- Le processus d'hébergement fait l'objet d'une réflexion approfondie et d'une procédure individualisée bien préparée en amont.
- Le CHRS veille à la bonne tenue des locaux et la maîtresse de maison joue un rôle important dans ce processus par la mise en lien du jeune en apprentissage d'une vie en collectivité
- La mise en place d'ateliers en direction des usagers est aussi intéressante car elle leur permet d'accéder à la vie citoyenne et la culture et de répondre à des thèmes préoccupants pour eux : santé, violence, sexualité etc.

Points d'amélioration

- Le CHRS doit retravailler la procédure concernant le prêt d'argent à l'utilisateur et la surveillance de son remboursement, des rappels doivent être réalisés très rapidement sans attendre la fin du séjour de l'utilisateur hébergé.
- Il est nécessaire de mettre en place un échéancier et de le suivre régulièrement.

5. Préparation à la sortie

Le CHRS assure la mise en relation avec le service social de secteur (courrier, rencontre, communication orale etc.), l'équipe éducative s'assure au long du parcours de l'utilisateur que la sortie est envisageable.

Un bilan est réalisé avec l'utilisateur et son référent, il en est discuté en réunion d'équipe, avant toute sortie. Le DIA permet de faire un bilan complet sur tous les événements, démarches et résultats obtenus par le jeune. La décision de fin de prise en charge est toujours discutée en équipe et l'utilisateur est bien entendu informé de cette décision, que ce soit une rupture du contrat ou une fin de contrat. Le CHRS ne dispose pas d'outils permettant de mesurer l'autonomie de l'utilisateur et sa capacité à se gérer seul. C'est le DIA et l'accompagnement réalisé qui vont permettre d'évaluer cette capacité à l'autonomie et à la sortie.

L'AAJT décline plusieurs offres de services en termes de logement et peut proposer à l'utilisateur en fin de contrat une alternative de logement. Celle-ci peut lui permettre de passer doucement du collectif à l'individuel en collectif puis de cet individuel en collectif à un logement individuel et donc plus autonome. De ce fait la CESF du CHRS pourra l'accompagner plus facilement dans son insertion et dans sa sortie.

L'équipe éducative peut proposer à l'utilisateur de l'accompagner dans sa découverte du nouveau quartier et dans la découverte de son nouvel environnement si celui-ci a obtenu un logement.

Il manque au sein du CHRS des éléments d'information sur la sortie, le logement ; Le CHRS pourrait réfléchir à la mise en place d'une plaquette donnant des informations sur tous les dispositifs de sortie et les recours possibles pour les usagers.

Points forts

- Lors de la sortie, la CESF assure un relais important entre le CHRS et l'utilisateur via l'ensemble du dispositif logement (DALO, bailleurs privés, maisons relais) et l'AAJT pour l'ensemble de son offre de sortie

Points d'amélioration

- Le dispositif de sortie n'est pas suffisamment explicite pour les usagers malgré le travail effectué par l'équipe éducative, il manque une documentation au CHRS qui récapitule les différents dispositifs de sortie. Le CHRS doit travailler cette information et la mettre à disposition des usagers.

Thème 4 : L'Insertion



1. Insertion par le logement

L'AAJT met à disposition des usagers au sein du PIJ, une documentation importante sur le logement et les différentes aides auxquelles il peut prétendre en fonction des critères d'éligibilité.

Lors de l'entretien, un point est fait sur ce que l'utilisateur a pu mettre en place pour obtenir un logement mais il n'existe pas de plaquette d'information regroupant les différents dispositifs sur le logement en fonction des revenus et de l'autonomie perçue de l'utilisateur, par contre le PIJ de l'association situé au siège social offre une documentation très importante et un pôle ressources sur le logement auxquels il peut se référer. C'est une des missions de l'association de mettre à disposition des usagers, des solutions alternatives de logement.

Les éducateurs du CHRS ne sont pas toujours au fait de toutes les possibilités et l'AAJT doit réfléchir à créer le lien indispensable avec tous ces services afin que les informations détenues par les différents acteurs compétents dans un domaine soient diffusées et exploitées par tous.

L'utilisateur est informé des différentes aides auxquelles il a droit lors des différents entretiens qui se déroulent entre lui et son référent.

Lors de l'admission, le référent vérifie son parcours résidentiel et évalue également sa capacité à prendre à terme un logement. Il le renseigne aussi sur les démarches à entreprendre lors de l'accès au logement

L'autonomie de l'utilisateur se mesure aussi à sa capacité à gérer un budget pour pouvoir accéder au logement et surtout régler un loyer ; la CESF lui apprend à gérer ce budget et surtout à prioriser les dépenses. Les ressources et les dettes sont évaluées avec lui afin d'estimer sa capacité à faire des économies et à comprendre pourquoi il est endetté. La CESF le prépare à la gestion de son budget et à assumer le loyer de son futur logement. En CHRS diffus, la CESF suit les usagers et vérifie avec eux leur capacité à vivre en autonomie. C'est donc une préparation bien en amont de la prise du logement qui s'effectue, lors des entretiens et des réunions d'équipe.

Le CHRS propose un accompagnement et une aide appropriée lors de la prise de logement. Les usagers sont accompagnés dans l'emménagement. L'utilisateur qui trouve un logement est passé bien souvent par l'étape de l'hébergement dans le collectif puis de la chambre seule ou double en semi autonomie à l'Escale Saint Charles.

Le CHRS aide celui-ci à affiner sa demande, à rédiger les dossiers de demande HLM Locapass ou Dalo. Les dossiers sont montés avec les usagers (logement, FSL et parfois dossier CAF du nouveau logement).

L'utilisateur est accompagné dans ses démarches, il n'est jamais laissé seul face aux demandes et démarches. Lors de la démarche de relogement, l'équipe vérifie avec lui les facilités d'accès, les transports, les commerces, le tissu social autour du futur logement.

Une visite du quartier est réalisée dans la mesure du possible. L'aide apportée est une aide qui lui permet d'accéder à l'autonomie et à le faire devenir acteur de son projet de relogement tout en tenant compte de ses besoins, de sa famille s'il en a une et de ses contraintes financières.

Afin de l'aider au mieux, le CHRS va mobiliser toutes les ressources en interne, tout d'abord avec le service Habitat, puis avec les partenaires externes : bailleurs privés, logements sociaux. Au sein de l'AAJT et du service BHAJ des membres du personnel sont plus particulièrement affectés au logement, les professionnels du CHRS peuvent y avoir recours si nécessaire pour les usagers.

Mais au sein du CHRS si la démarche logement est étayée dans les entretiens, elle a besoin de se structurer dans son organisation : en effet une certaine opacité existe entre les différents services de l'AAJT, les professionnels ne sont pas toujours au courant de ce qui se fait dans les autres services et leur connaissance en matière de logement demande à être renforcée.

Points forts

- La démarche de la CESF qui accompagne les usagers dans une prise d'autonomie lors de l'acquisition d'un logement individuel (budget, entretien, restauration ...)

Points d'amélioration

- Former les professionnels du CHRS aux différents dispositifs du logement et organiser des échanges interservices sur ce thème
- L'AAJT doit réfléchir à créer le lien indispensable avec le service Habitat afin que les informations détenues par les différents acteurs compétents dans ce domaine soient diffusées et exploitées par tous.

2. Insertion Professionnelle

L'insertion professionnelle est inscrite dans le projet d'établissement du CHRS, elle est partie intégrante de la convention signée avec la DDCS. C'est une des missions de l'association.

Au sein du CHRS, le coordonnateur du service est spécialisé emploi-formation, il est au fait de la législation et des dispositifs en vigueur; il apporte un soutien de coaching à l'utilisateur si nécessaire (comment rédiger son CV, comment se présenter, apprendre à valoriser son expérience). Cette pratique mérite d'être développée et étendue à tous les usagers du CHRS. L'AAJT met également à disposition des usagers une documentation précise et actualisée au PIJ qui est disponible pour les usagers du CHRS.

La recherche d'un emploi passe d'abord par l'évaluation des compétences de l'utilisateur ; lors de l'entretien d'admission, le référent évalue sa capacité à tenir un emploi. Bien souvent, il doit d'abord l'orienter vers la mission locale qui va proposer des formations, des remises à niveau.

Aussi le projet d'insertion est-il souvent actualisé et les conditions d'accès à l'emploi sont examinées (transport, facilités d'accès) ; Si l'utilisateur est en formation, le CHRS entretient des relations régulières avec les enseignants ou les formateurs.

Enfin le CHRS est en étroite relation avec la mission locale, le pôle emploi, et avec des organismes de formation (GRETA, AFPA, CIRES etc.).

Un accompagnement personnalisé est mis en œuvre par le CHRS, le matin les éducateurs s'assurent que l'utilisateur est réveillé et qu'il part au travail ou en formation à l'heure. Pour l'utilisateur qui travaille, un panier pique-nique lui est remis s'il en fait la demande pour qu'il puisse déjeuner à midi. L'éducateur s'assure aussi que celui-ci est toujours assidu et qu'il n'a pas de problème avec son employeur. Il peut arriver que le CHRS soit appelé à jouer un rôle de médiateur si un problème surgit entre l'utilisateur et son employeur.

L'accompagnement au plus près de l'utilisateur permet à l'équipe éducative de l'observer dans son insertion à l'emploi ou à la formation et de l'aider si nécessaire.

Le dispositif emploi et formation a besoin de se structurer en développant des partenariats et des conventions avec les acteurs externes même s'il existe déjà un travail en réseau ; sur l'AAJT deux accompagnateurs du PLIE sont aussi à disposition des éducateurs et des usagers.

Points forts

- L'accompagnement à l'emploi et à la formation est effectif, le DIA retrace l'ensemble du dispositif qui s'applique à l'utilisateur et les aides apportées ; un suivi au plus près permet de pallier les dérives possibles de l'utilisateur et de le soutenir dans son accès à l'emploi ou à une formation.

Points d'amélioration

- Etablir un répertoire commun et une liste complète des organismes, des personnes ressources pour le CHRS afin que les professionnels disposent tous de la même information.
- Finaliser des conventions avec les principaux acteurs du dispositif emploi et formation.
- Former les professionnels aux différents dispositifs sur l'emploi et la formation pour partage des compétences en interne.

Thème 5 :

Accès aux soins et promotion de la santé



Le CHRS instruit les demandes de couverture sociale de ses usagers, il vérifie que tous les documents soient présents et remplis avant de déposer le dossier.

Le CHRS a créé des partenariats avec des organismes (CPAM, Hôpitaux) afin de pouvoir faciliter le traitement des dossiers des usagers en rupture de couverture sociale, cette orientation individuelle vers les partenaires sociaux est nécessaire mais la démarche est toujours surveillée par le référent. Tous les dossiers de couverture sociale sont traités au sein du CHRS par un professionnel plus spécialisé et qui a su créer les contacts nécessaires, l'accès à une couverture sociale étant une des priorités du CHRS

La psychologue du CHRS est à disposition de l'utilisateur et peut le recevoir après prise de rendez-vous.

L'établissement avait conclu avec un médecin généraliste de ville une convention pour qu'il vienne assurer deux permanences par semaine le soir et voir ainsi les usagers en urgences 115 qui ne disposent d'aucune couverture sociale. Si nécessaire ce médecin pouvait proposer à l'utilisateur, des examens plus poussés dans des services de droit commun (hôpitaux, médecine de quartier, urgences etc.). Des partenariats sont formalisés pour des prises en charge plus particulières (CESAME 13, IMAJE Santé). À ce jour le dispositif s'est arrêté du fait du départ du médecin mais le CHRS est en recherche d'un autre médecin.

La problématique de santé des usagers accueillis est qu'elle couvre autant l'aspect physique que l'aspect psychique. Aussi la psychologue et le CHRS s'inscrivent-ils dans le réseau psychiatrie de la Ville par le projet ASSAB « psychiatrie et précarité ». La psychologue a rédigé un protocole « qui contacter en cas d'urgences psychiatrique » afin que les éducateurs ne soient pas pris de court en cas de problème.

L'utilisateur est souvent en rupture de surveillance médicale, un bilan santé est systématiquement proposé par le dispositif CESAM 13 ; l'établissement ne peut se substituer à un médecin néanmoins il va proposer à l'utilisateur un dispositif de parcours santé pour des prises en charge plus spécifiques si l'utilisateur le souhaite. Le DIA comporte un volet santé.

Au sein du CHRS des ateliers santé sont mis en place par l'équipe éducative et les animateurs. Ces ateliers ont pour objectif la prévention et l'information sur la santé : addictions, vaccinations, MST, maladies infectieuses. La mixité dans le CHRS est aussi un facteur de contraintes mais aussi de débats au sein de ces ateliers. Ceux-ci permettent de toucher un grand nombre d'utilisateurs.

Tous les professionnels ne sont pas formés aux procédures de soins à la demande d'un tiers ou à celle de la demande d'un représentant de l'état; néanmoins le CHRS s'inscrit dans un partenariat de soins : médecine générale et spécialistes, en psychiatrie (CMP, hôpital de jour, urgences psychiatriques), la psychologue du CHRS pouvant apporter son avis et donner les orientations nécessaires.

Dans le cadre d'usagers porteurs de maladies chroniques, le CHRS fait appel à un cabinet paramédical pour prodiguer les soins prescrits par un médecin et/ou surveiller le traitement.

Enfin, la consigne en cas d'urgence est d'appeler les pompiers. Le CHRS est inscrit dans le dispositif régional d'évaluation des besoins en santé « le PRAPS » et Promo soins « PMS ».

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.
- Le travail est important et les usagers sont intéressés par les ateliers concernant la santé qui sont mis en place au sein du CHRS.

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 CHRS.

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.

Le CHRS a passé convention avec la DDCS, à ce titre les ressources humaines sont prévues en fonction des populations accueillies. Le recrutement ne peut aller au-delà de la convention et des budgets alloués.

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.

Le recrutement au sein du CHRS se fait d'abord par une proposition de poste en interne, une qualification est exigée pour tous les postes, le CHRS et l'AAJT proposent aux salariés qui le souhaitent de passer des VAE.

Au sein du CHRS, la qualification des personnels est très polyvalente puisqu'il y a des éducateurs spécialisés, des moniteurs éducateurs, des animateurs, une CESF, une maîtresse de maison, des veilleurs de nuit, une psychologue, juriste, responsable qualité,

L'établissement a mis en place les entretiens annuels d'évaluation, ce qui permet d'évaluer les besoins en formation et de déceler des compétences autres. Le plan de formation dessiné chaque année permet aux professionnels d'acquérir des compétences ou des compléments d'information sur des thèmes qui répondent à leurs problématiques d'accompagnement de l'utilisateur (addictions, gestion des conflits...). Ce plan de formation est le résultat des souhaits émis lors des entretiens annuels d'évaluation ou des préoccupations soulevées lors des réunions d'équipe hebdomadaire ou lors des incidents qui émaillent le CHRS au long de l'accompagnement des usagers.

Pour ce qui concerne le professionnel nouvel arrivant, celui-ci est accompagné par l'équipe en place mais il n'y a pas de dispositif d'accompagnement compte tenu des effectifs au plus juste. Les réunions d'équipe le lundi et le mardi lui permettent de s'intégrer et d'être au fait des problèmes très rapidement, un bilan d'étape est réalisé avec le chef de service ou le coordonnateur, ainsi n'est-il pas laissé seul face aux problèmes rencontrés

L'organisation du travail se fait en interdisciplinarité, au-delà des temps de travail spécifiques aux différents professionnels ; le temps de travail interdisciplinaire est organisé au sein des réunions d'équipe hebdomadaire, le lundi et le mardi. Réunions centrées sur l'organisation et la qualité du travail le lundi et synthèse sur les usagers le mardi après-midi.

Le CHRS propose aux professionnels des analyses de pratiques une fois par mois, celles-ci leur permettent d'obtenir un soutien, de s'interroger sur le travail et les difficultés rencontrées. Une réflexion a été menée par les équipes de nuit sur l'approche de l'utilisateur. Les réunions d'équipe hebdomadaire permettent également de se pencher sur les difficultés rencontrées et de répondre collectivement au problème en mettant en place des modes opératoires collectifs.

En ce qui concerne les Instances Représentatives du Personnel « IRP », le dialogue social existe, les IRP siègent et remplissent leur rôle, le CHSCT vient d'être renouvelé et ses membres ont suivi la formation obligatoire.

Il n'existe pas d'enquête de satisfaction concernant le personnel, l'AAJT n'a pas mis en place d'indicateur de cette mesure.

Pour ce qui concerne les conditions de travail et les risques professionnels, l'AAJT a structuré une démarche de prévention des risques. L'entretien annuel d'évaluation permet également de déceler les difficultés auxquelles peut être confronté le professionnel dans l'exercice de ses fonctions.

Le Document Unique qui trace l'ensemble des risques à l'AAJT n'est pas centré sur un service spécifique mais balaie l'ensemble de l'AAJT, 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 CHRS et des axes de prévention spécifiques au CHRS doivent être préconisés et mis en œuvre. En termes d'amélioration des conditions de travail, le cadre participatif, la proximité de la direction, les temps d'échange hebdomadaire importants, l'existence d'espaces collectifs, le plan de formation permettent d'apprécier le travail de prévention des RPS. Néanmoins, il serait intéressant pour le CHRS d'en faire une analyse exhaustive

Points forts

- Les professionnels disposent des qualifications et compétences nécessaires à l'accompagnement des jeunes et leur professionnalisation est assurée par les formations proposées.
- Le cadre organisationnel est clair, les professionnels savent ce qui est attendu d'eux et sont très autonomes dans leurs tâches.
- Le travail en interdisciplinarité est une richesse dans l'accompagnement d'autant que le référent et/ou le co-référent est en charge de la globalité de la prise en charge de l'utilisateur
- Le dialogue social est effectif (CE et CHSCT sont en place). Les conditions de travail sont évaluées grâce aux entretiens d'évaluation annuels.
- La dynamique de travail du CHRS est satisfaisante, elle montre que le management est participatif, qu'il fixe les orientations de travail, que la démarche qualité a été globalement comprise et que les professionnels adhèrent à l'évaluation de leurs pratiques.

Points d'amélioration

- L'accueil du nouvel arrivant doit être plus formalisé et mieux encadré
- Elaborer un dispositif de partage des compétences entre services compte tenu de la transversalité des prises en charge.
- Les compétences des professionnels (logement, droit des étrangers, insertion) ne sont pas assez connues de tous et exploitées en interne.

Thème 7 : Ouverture sociale de l'établissement sur son environnement



Le CHRS par l'intermédiaire de l'AAJT s'inscrit dans un réseau partenarial important, il participe aux réunions du SIAO, service d'accueil et d'orientation, pour être au plus près du dispositif afin de faire bénéficier les usagers de toutes les dispositions réglementaires.

Le CHRS a noué également un partenariat avec l'ADDAP 13 « Association Départementale pour le Développement des Actions de Prévention » sur le thème du logement.

Le CHRS s'inscrit dans le dispositif Urgences 115 et en fonction des problèmes rencontrés, chaque professionnel a acquis un réseau de partenaires et de compétences qui peut être déployé si nécessaire, par exemple, la psychologue avec l'Hôpital Psychiatrique Edouard Toulouse, travail de réseau avec Image Santé, personnes ressources à la CAF, à la CPAM 13.

Le CHRS travaille aussi en étroite collaboration avec la mission locale.

Le CHRS développe des partenariats plus spécifiques dans le cadre de l'insertion et de la lutte contre l'exclusion.

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

- Les partenaires du CHRS sont nombreux et sont le fruit d'une longue implantation dans la Ville de Marseille et dans le quartier : médecins libéraux du quartier, dentiste, infirmiers libéraux du quartier.
- Planning familial pour les jeunes filles, CMP du quartier, Image Santé, Osiris, proximité d'hôpitaux.

Scolarité et emploi, les partenaires sont nombreux également :

- L'Inspection académique et CASNAV, classes passerelles pour les primo-arrivants au lycée privé de la Cabucelle, les formations ETAPS1, le CIERES, un atelier hebdomadaire de Français langue étrangère.
- Mais aussi les centres de formation, la Mission Locale, le PLIE.

Au niveau juridique et régularisation

- La préfecture avec la mise en place d'un protocole interinstitutionnel « MIE », les ambassades et consulats, l'association ESPACE, le CADE, la plateforme ASILE, des avocats partenaires, des interprètes.

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 CHRS :

- Dans le cadre de la Politique de la Ville, du service jeunesse du Conseil Général et des fédérations : URIOPSS, UDHAJ.

Il serait intéressant pour le CHRS d'acter l'ensemble des partenariats par des conventions qui permettent de pérenniser un travail important de réseau mis au service des usagers.

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 CHRS.

Points d'amélioration

Formaliser les partenariats par des conventions et mettre en place des indicateurs de suivi pour l'évaluation de ces partenariats et la mesure de la fréquentation par les usagers de ces différents dispositifs.

Thème 8 : 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.

Un effort a été fait par le CHRS pour afficher tous les plans d'évacuation et les maintenir en bon état mais il n'a pas fait d'exercice d'évacuation avec les 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 sont formés à cette déclaration d'incident et font remonter les problèmes et incidents sur une fiche papier, celle-ci a été informatisée

Ces fiches sont traitées par la direction qui apporte les actions correctives si nécessaire mais le suivi n'est pas encore réalisé

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, à leurs comportements, au problème de violence; l'entrée du CHRS est sécurisée : portail fermé, mise en place d'un gardien à partir de 17h pour surveiller l'entrée des usagers des urgences 115 ; d'autre part la Maitresse de Maison a en charge la surveillance des chambres et peut ainsi être amenée à observer des comportements déviants pouvant poser problème.

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

En effet le CHRS prend en charge des usagers en difficulté susceptibles d'actes de violence. Le cas s'est déjà produit et face à cela, le CHRS a pris des mesures et des sanctions en direction des usagers concernés Par contre, les professionnels n'ont pas fait l'objet d'une prise en charge spécifique sur la gestion de la violence et des conflits et sur les réponses à donner. La psychologue du CHRS a mené pendant 2 ans en 2010 une réflexion autour de la violence avec les professionnels, un livret a été édité mais le travail n'a pas été poursuivi.

Certains professionnels agressés, sont encore dans la crainte d'une répétition de passages à l'acte.

Il est indispensable que le CHRS mette en place une réflexion plus approfondie sur l'analyse des RPS, que cette analyse soit inscrite dans le document unique et qu'elle aboutisse à la mise en place d'indicateurs permettant de mesurer le risque et de le suivre. Un plan de prévention spécifique sur ces risques doit être aussi mis en place. Le CHRS n'a pas mené de réflexion sur l'opportunité de proposer aux professionnels un recours à un psychologue ou à un service d'écoute en cas de difficultés.

Le CHRS et l'AAJT pourrait se rapprocher utilement du service de médecine au travail afin d'étudier un moyen d'apporter du soutien aux professionnels. La psychologue peut aussi apporter un soutien à l'équipe puisqu'elle assiste aux réunions hebdomadaires.

Elle a d'ailleurs travaillé avec les équipes de nuit (veilleurs) pour établir un guide des bonnes pratiques concernant l'accueil des usagers le soir.

A l'identique le CHRS n'a pas formalisé à ce jour une réflexion sur la mise en place d'une organisation de gestion de crise et si dans le cadre d'incident grave, la direction est immédiatement informée et prend toutes les dispositions, l'AAJT doit réfléchir à un plan de crise et doit définir une procédure impliquant les acteurs susceptibles d'y répondre au sein du CHRS.

3. Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance

L'AAJT et le CHRS n'ont pas mené de réflexion aboutie sur ce thème de la bientraitance et de la maltraitance. 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 socio-éducatif. Le service est centré sur la bientraitance 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 l'insertion professionnelle et au logement. Cette réflexion est toujours au cœur des débats mais il n'y a pas de groupe de travail institutionnel qui mène et poursuive une réflexion sur la bientraitance et la maltraitance et qui regroupent tous les professionnels des services. Néanmoins au sein du CHRS, les réunions d'équipe hebdomadaire permettent aux uns et aux autres d'échanger sur leurs difficultés

Le constat de cette absence de réflexion fait l'objet d'une fiche action n°10 du plan d'amélioration de la qualité. Des réunions de supervision mensuelles permettent également de travailler les difficultés de chacun et de se pencher sur les pratiques professionnelles

Le plan de formation 2014 prévoit aussi des formations qui ont trait aux problèmes auxquels se confrontent les professionnels : l'accompagnement socio-éducatif, interculturalité, souffrance, pathologie, exclusion etc.

Pour ce qui concerne la violence, il n'y a pas de procédure mais les usagers ont réfléchi avec les éducateurs dans le cadre du CVS et d'ateliers; ils ont défini un certain nombre de règles à savoir : si violence verbale c'est un avertissement, si violence physique : mise à pied ou exclusion

L'AAJT a l'intention de mettre en place un comité d'éthique interservices pour réfléchir à ces thèmes de travail, cela fait l'objet de la fiche action n°10 « Mise en place d'un espace de réflexion type Ethique ».

Points forts

- L'établissement répond aux normes de sécurité, les contrôles réglementaires sont planifiés et suivis dans les recommandations.

Points d'amélioration

- Il n'existe pas de protocole de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance, ni de réflexion institutionnelle sur le sujet.
- Prévoir un exercice d'évacuation.
- Mettre en œuvre une analyse des risques psycho-sociaux et définir un plan de prévention

VI. Conclusion de l'évaluation externe

1. Préconisations en lien avec les thématiques de référence

Cohérence et adaptation du projet d'établissement

- L'AAJT a déterminé des fiches actions à la suite de l'évaluation interne, il n'existe pas dans ces fiches actions, d'objectifs plus spécifiquement centrés sur le CHRS.
- Le CHRS doit faire un bilan annuel des actions inscrites dans le projet d'établissement et réajuster les actions si nécessaire en fonction de ses besoins et des résultats obtenus.

Droits et participation des usagers

- Revoir le livret d'accueil CHRS en y introduisant des informations obligatoires.
- Le livret d'accueil n'est distribué qu'aux usagers intégrés dans le dispositif 115, nécessité de le distribuer aux usagers en insertion un livret d'accueil donnant toutes les explications concernant l'hébergement au CHRS, les droits et les devoirs des usagers au sein du CHRS.
- Afficher les comptes rendus des réunions de CVS pour que chacun en ait connaissance dans le CHRS.
- Afficher le dispositif de réclamation afin que chacun puisse en prendre connaissance.

Personnalisation de l'accompagnement

- Organiser une formation à l'accueil-orientation pour le personnel amené à assurer des remplacements temporaires à l'accueil.
- Les deux dispositifs d'accueil doivent être accompagnés d'une certaine vigilance par le CHRS, l'afflux en urgence des usagers peut entraîner des tensions dans l'hébergement. Il est nécessaire de surveiller le dispositif, d'être à l'écoute des incidents et de les analyser.
- Améliorer le dispositif des voies de recours de l'utilisateur par une meilleure connaissance des acteurs externes.
- Le CHRS doit retravailler la procédure concernant le prêt d'argent à l'utilisateur et de surveillance de son remboursement, des rappels doivent être réalisés très rapidement sans attendre la fin du séjour de l'utilisateur.
- Le dispositif de sortie n'est pas suffisamment explicite pour les usagers malgré le travail effectué par l'équipe éducative, il manque une documentation au CHRS qui récapitule les différents dispositifs de sortie. Le CHRS doit travailler cette information et la mettre à disposition des usagers.

L'insertion

- Former les professionnels du CHRS aux différents dispositifs du logement et organiser des échanges interservices sur ce thème.
- L'AAJT doit réfléchir à créer le lien indispensable avec le service Habitat afin que les informations détenues par les différents acteurs compétents dans ce domaine soient diffusées et exploitées par tous.
- Etablir un répertoire commun et une liste complète des organismes, des personnes ressources afin que le CHRS et les professionnels disposent tous de la même information.
- Former les professionnels aux différents dispositifs sur l'emploi et la formation pour partage des compétences en interne.

Accès aux soins et à la santé

- Travailler les partenariats et les réseaux en santé pour apporter plus d'informations, établir des liens avec les autres services de l'AAJT.
- Etablir un répertoire commun des professionnels susceptibles d'apporter leur soutien en matière de santé.

Stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accueillies.

- L'accueil du nouvel arrivant doit être plus formalisé et mieux encadré
- Elaborer un dispositif de partage des compétences entre services compte tenu de la transversalité des prises en charge.
- Les compétences des professionnels (logement, droit des étrangers, insertion) ne sont pas assez connues de tous et exploitées en interne.
- Mettre en œuvre une analyse des risques psycho-sociaux et définir un plan de prévention.

Ouverture sociale du CHRS sur son environnement

- Formaliser les partenariats par des conventions et mettre en place des indicateurs de suivi pour l'évaluation de ces partenariats.

Protection des usagers et des professionnels

- Mettre en place une réflexion institutionnelle sur la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance.
- Prévoir un exercice d'évacuation.

2. Appréciation globale

L'évaluation externe du CHRS Marius Massias s'est déroulée dans de très bonnes conditions, la coopération des professionnels et des usagers a été entière et a permis d'approfondir les questions au travers des entretiens et de la documentation mise à disposition. L'évaluateur a pu se déplacer dans les locaux, rencontrer les usagers. Une visite de nuit a été programmée afin de pouvoir rencontrer les usagers et les veilleurs de nuit.

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

Atouts

- Le CHRS est en recherche d'amélioration et d'adaptation à son environnement ; les objectifs et les solutions sont adaptées et personnalisées pour chaque usager.
- La volonté d'ouverture vers les partenaires est constante.
- Le CHRS est dans la volonté d'améliorer son organisation et de répondre au plus près à la demande.

Faiblesses

- Eloignement du CHRS du siège social qui occasionne des temps de transport assez longs pour les usagers.
- Cet éloignement impacte les relations et les informations entre services de l'AAJT, les professionnels du CHRS ne sont pas toujours au courant des solutions proposées au niveau du siège.
- Un environnement contraint pour les usagers et des locaux pas toujours adaptés à la confidentialité et l'intimité.
- La dynamique qualité n'est pas toujours comprise.

Opportunités

- Une bonne dynamique de travail collective et interdisciplinaire.

Menaces

- Difficultés de recrutement sur le poste de chef de service.
- L'intégration sur le même site des usagers en insertion et ceux accueillis en urgences 115 peut créer des situations de conflit, de violence et de frustration.

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^{ère} 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 COFIL 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 d'un plan d'actions composé de 22 fiches action annexées à chaque projet d'établissement et qui constituent la feuille de route 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 responsable 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 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

Chaque service de l'AAJT a élaboré un projet d'établissement, celui-ci a été réfléchi avec les acteurs de terrain. Pour le CHRS 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 CHRS a élaboré un rapport d'activité, ce rapport 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'apprécier cet accompagnement.

Les objectifs qui sont développés dans le projet d'établissement du CHRS sont ceux qui ont modélisé le Dossier Individualisé d'Accompagnement de l'utilisateur puisqu'ils sont centrés sur l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement. Cet accompagnement va au-delà de l'hébergement car il s'inscrit dans l'insertion Professionnelle et l'insertion par le logement ainsi que la culture sous toutes ses formes. Ces objectifs sont ainsi au cœur des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM.

Le CHRS de l'AAJT a déterminé un certain nombre d'actions qui sont répertoriées dans le projet d'établissement du service. L'évaluateur constate que le plan d'actions élaboré au vu du rapport d'évaluation interne a privilégié des actions globales dans l'objectif de lisser les différentes organisations des services et de les intégrer dans une démarche qualité globale. Ces actions ne sont pas toujours le reflet d'une réalité de pratiques sur le terrain du CHRS, d'où la difficulté de son appropriation par les acteurs de terrain.

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

Le CHRS s'inscrit dans un réseau partenarial important. En interne le service bénéficie de la mise à disposition par l'AAJT, du dispositif PLIE avec 2 accompagnatrices à l'emploi qui peuvent aider les usagers dans leur recherche d'emploi s'ils y sont éligibles.

La BHAJ (boutique Habitat Jeune) dispose aussi d'un dispositif et d'une importante documentation mise à disposition des usagers. Des partenariats sont en place avec la Mission Locale qui assure également une permanence dans les locaux de l'AAJT. La CAF participe à ce dispositif. Pour ce qui concerne la santé, les médecins libéraux du quartier, dentiste, infirmiers libéraux du quartier interviennent sur demande de l'AAJT, d'autres organismes comme CESAM13, Image Santé, Osiris 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. Le public du CHRS peut aussi bénéficier d'un cursus plus classique: les lycées et collèges, les centres de formation, la Mission Locale et le PLIE. Des volontaires viennent en soutien scolaire.

Le CHRS participe aux réunions initiées par la DDCS ou autres institutions dont il peut dépendre, il peut être aussi en partenariat dans le cadre de la Politique de la Ville, du service Jeunesse du Conseil Général et des fédérations : URIOPSS, UDHAJ

Le CHRS est aussi investi pleinement dans les plates-formes institutionnelles Mineurs Isolés Etrangers organisées par le Conseil Général selon le public auquel il a affaire.

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

L'accompagnement est individuel et personnalisé, la structure met en place dans le cadre de l'hébergement des places en collectif et en diffus ce qui permet de répondre aux besoins des usagers.

Des documents (charte, règlement de fonctionnement, contrat de séjour, livret d'accueil urgences) sont donnés à l'utilisateur lors de son entrée au CHRS. 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 jeunes usagers 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 CESF offre aussi un accompagnement à l'appropriation de l'hygiène alimentaire ou corporelle, au budget, et au logement afin de les préparer à une autonomie plus complète. La personnalisation de l'accompagnement est travaillée en interdisciplinarité grâce à la réunion de service hebdomadaire du mardi après-midi.

L'entretien d'admission avec le référent fixe aussi les différents temps d'accompagnement de la mobilité de l'utilisateur à l'accès au logement. 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 ses papiers d'identité et documents sociaux, prendre contact avec la mission locale pour recherche d'emploi, suivre son cursus scolaire, etc.), des points d'étape sont réalisés régulièrement pour revoir les objectifs et les réajuster si nécessaire.

Chaque usager est associé à son projet et la notion de référent offre à celui-ci un accompagnement individualisé et personnalisé. Le Dossier Individuel d'Accompagnement est réajusté à chaque réalisation d'objectif ou après un entretien avec le référent. Plusieurs entretiens seront programmés 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. Un bilan général de parcours aura lieu avant la sortie prévue et/ou si son séjour doit être prolongé.

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

Le CHRS 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 avec en principe une orientation la plus rapide possible vers une autonomie la plus complète. L'hébergement offert lui apporte sécurité et convivialité en lui offrant de participer à la collectivité du foyer. 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 ; par contre les outils de liaison des professionnels (cahier de liaison, fiche de suivi) permettent d'accompagner au mieux l'utilisateur et d'être au courant des difficultés ; ces modes de signalement sont partagés par l'ensemble des professionnels du service.

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

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 des 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 du mardi après-midi et se faire accompagner par le chef de service si nécessaire. Des formations sont déployées sur des thèmes qui touchent de près ou de loin la notion de bientraitance plus largement. Des analyses de pratiques sont également en place au sein du service pour pouvoir évoquer les problèmes rencontrés. Un travail sur la Violence a aussi été initié avec la production d'un livret pour les professionnels par la psychologue.

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.

Enfin, le CHRS doit mettre en place une réflexion approfondie sur la bientraitance et la maltraitance.

VIII. Abrégé du rapport d'évaluation externe

1. La démarche d'évaluation interne

| Items | Forces / Faiblesses | Propositions/ préconisations formulées par l'évaluateur externe |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Forces | | |
| Conduite de l'évaluation interne | Le CHRS 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 +. Les professionnels ont participé à l'évaluation, des groupes de travail ont été mis en place pour sa réalisation. Un COFIL 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. Un rapport d'évaluation interne et un plan d'actions ont été produits en décembre 2013 ; | 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 |
| Conseil de la Vie Sociale | 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 ne sont pas affichés, des actions d'amélioration sont mises en œuvre | Réaliser une enquête de satisfaction des usagers et des professionnels |
| Plan d'amélioration continue de la qualité | Un responsable qualité a été nommé ; suite à l'évaluation interne, un plan d'actions composé de 22 fiches a été formalisé, ces fiches sont la synthèse des améliorations à apporter sur l'ensemble des services. 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 COFIL Deux points d'étape ont été réalisés par le responsable qualité, 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 |
| Faiblesses : | | |
| <p>La démarche qualité, la participation des professionnels ont été un vecteur fort de travail et de propositions. 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.</p> <p>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.</p> | | |

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 |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bienveillance | Forces | 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) |
| | 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 socio-éducatif. Au sein du CHRS, les réunions d'équipe hebdomadaire permettent aux uns et aux autres d'échanger sur leurs difficultés. Le CHRS est axé sur la bienveillance et la volonté d'offrir le meilleur accueil et accompagnement de 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. | |
| Accès aux droits | Forces | Remettre à l'utilisateur un livret d'accueil et expliquer les voies de recours. |
| | Cette réflexion est toujours au cœur des débats mais il n'y a pas de groupe de travail institutionnel qui mène et poursuive une réflexion sur la bienveillance et la maltraitance et qui regroupe tous les professionnels des services. | |
| | Faiblesses | |
| | Le livret d'accueil n'est pas systématiquement donné aux usagers, seuls ceux de l'Urgence 115 en bénéficient. Les droits de recours ne sont pas assez explicités et ne figurent pas dans le livret d'accueil. | |

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 |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Les missions du projet d'établissement | <p style="text-align: center;">Forces</p> <p>Le projet d'établissement du CHRS s'emploie à décrire les missions du service en les mettant en pratique par l'accompagnement mis au service de l'utilisateur.</p> <p>Les missions du service sont d'apporter un soutien et un accompagnement social avec comme objectif une adaptation à la vie active et l'insertion sociale et professionnelle. Ces missions sont en complète concordance avec les recommandations de l'ANESM et les valeurs véhiculées par l'AAJT.</p> | <p>Communiquer sur les missions du service, expliquer les objectifs de la prise en charge à l'utilisateur. Elaborer une charte des valeurs de l'AAJT et l'afficher dans tous les locaux.</p> |
| | <p style="text-align: center;">Faiblesses</p> <p>Les valeurs de l'AAJT et du CHRS sont insuffisamment expliquées aux usagers. 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 jeunes usagers.</p> | |
| Le public accompagné | <p style="text-align: center;">Forces</p> <p>Le public du CHRS est un public confronté à des ruptures de vie, en rupture familiale ou d'insertion professionnelle. Ce public est souvent en rupture scolaire ou d'un niveau très faible avec toutes les difficultés à trouver un emploi ou avec des problématiques d'accès aux soins.</p> <p>C'est de surcroît un public méconnaissant totalement ses droits. La problématique de l'accompagnement de ces usagers est de les mener vers l'autonomie tout en leur offrant un suivi socio-éducatif.</p> <p>Les professionnels sont confrontés de plus à un public pouvant souffrir de troubles psychiatriques nécessitant un travail de partenariat avec les médecins et les hôpitaux.</p> | <p>Inscrire des formations sur la bientraitance et sur les publics fragilisés.</p> |
| | <p style="text-align: center;">Faiblesses</p> <p>La fragilité du public accueilli nécessite des formations et un accompagnement au plus près des accompagnants</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 |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Coopérations mises en œuvre | Forces | Les nombreux partenariats pourraient faire l'objet de conventions plus élaborées |
| | <p>L'établissement est intégré dans de nombreux réseaux : en interne les accompagnatrices du PLIE proposent un accompagnement à l'emploi aux usagers. Les accompagnatrices du BHAJ peuvent aussi recevoir l'utilisateur dans le cadre d'une orientation vers un logement ou une résidence sociale</p> <p>Le territoire est riche d'acteurs que ce soit en santé, en scolarité et emploi (Missions locales, classes passerelles, inspection académique, 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 le dispositif.</p> | |
| | Faiblesses | |
| | <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>Le projet personnalisé.</p> | Forces | | <p>Assurer une traçabilité exhaustive de toutes les informations concernant l'utilisateur.</p> <p>Travailler le DIA avec l'équipe.</p> |
| | <p>L'utilisateur est au cœur de l'accompagnement proposé par les professionnels. Les objectifs énoncés dans le projet d'établissement sont inscrits dans le Dossier Individualisé d'Accompagnement « DIA ». 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 tout en lui faisant 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 l'utilisateur à accéder à l'autonomie et à sa vie d'homme.</p> | | |
| | Faiblesses | | |
| <p>L'accueil, l'admission, l'hébergement, la sortie</p> | Forces | | <p>Réaliser une enquête de satisfaction auprès de l'utilisateur.</p> <p>Réaliser une enquête plus spécifique sur les animations proposées et le peu de fréquentation.</p> |
| | <p>Les modes opératoires des processus accueil, admission et hébergement sont formalisés dans un processus « accueil, héberger, accompagner ».</p> <p>L'ensemble des documents réglementaires sont remis et expliqués à l'utilisateur lors de l'entretien d'admission : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, contrat de séjour, charte des droits et libertés. Une visite des locaux et des différents lieux de vie est réalisée avec son référent; la maîtresse de maison va veiller à sa bonne intégration et lui donner les consignes nécessaires en matière d'hygiène et la conseillère en économie sociale et familiale va l'accompagner dans la définition de ses besoins d'hygiène ou diététique si nécessaire.</p> <p>L'animatrice met en place de nombreux ateliers et sorties pour tous les jeunes usagers de l'AAJT dont le CHRS</p> | | |
| | Faiblesses : | | |
| <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 en direction de l'utilisateur pour apprécier la qualité du processus accueil, admission, hébergement et animation</p> | | | |

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

| Items | Forces | Faiblesses | Propositions/ préconisations formulées par l'évaluateur externe |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Droits individuels et collectifs | Forces : | | Nécessité d'expliquer le dispositif de sanctions dans le livret d'accueil et d'expliquer les voies de recours aux usagers. |
| | <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 règlementaires préconisés par l'ANESM sont en place et leur sont donnés dès la signature du contrat de séjour.</p> <p>Le CHRS accompagne l'utilisateur dans ses droits, l'AAJT met à disposition des usagers un « PIJ » auprès duquel il peut se renseigner. Le service l'incite à faire valoir ses droits de citoyen par la régularisation de son identité et de ses papiers administratifs. Son intimité est respectée. Les droits d'aller et de venir sont respectés dans la limite du règlement de fonctionnement.</p> | | |
| | Faiblesses : | | |
| | Le dispositif de sanction mis en place dans le service et l'AAJT n'est pas explicité aux usagers lors de leur admission. Il n'est pas expliqué non plus dans le livret d'accueil | | |
| Expression des usagers. | Forces : | | Formaliser le dispositif de gestion des réclamations des usagers et de déclaration d'évènement indésirable, le faire connaître et former l'ensemble des professionnels tout en l'expliquant aux usagers et en mettant à leur disposition l'outil. |
| | <p>Les usagers disposent de plusieurs moyens d'expression. En 1^{er} lieu le conseil de la vie sociale ouvert aux usagers de tous les services de l'AAJT dont le CHRS. 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.</p> <p>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. Un usager a été intégré dans les groupes de travail de l'évaluation interne. Enfin une procédure de gestion des réclamations des usagers et de déclaration d'évènement indésirable a été mise en place</p> | | |
| | Faiblesses : | | |
| | Cette procédure n'est pas totalement opérationnelle, le suivi et le retour d'information ne sont pas toujours assurés. | | |

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 |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sécurité des locaux et des personnes | Forces | Programmer un exercice d'évacuation. |
| | <p>La sécurité des locaux est assurée, les contrôles réglementaires sont effectifs, les plans d'évacuation sont affichés et répondent à la réglementation. Compte tenu de la population accueillie, le CHRS est attaché à prévenir un certain nombre de risques et tout particulièrement le problème des addictions et la violence. La surveillance des locaux est assurée par la fermeture des portes (badge pour tous les résidents), les visites sont limitées et surveillées. La surveillance la nuit est effectuée par une équipe de veilleurs.</p> | |
| | Faiblesses | |
| Analyse des risques concernant l'utilisateur et les professionnels | Forces | Elaborer une analyse des risques de maltraitance et faire une analyse des risques psycho-sociaux |
| | <p>Le service CHRS mène une réflexion sur le risque de violence au sein du service et il est attentif à ce risque. 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. Par contre les outils de liaison des professionnels (cahier de liaison, fiche de suivi) permettent d'accompagner au mieux l'utilisateur et d'être au courant des difficultés. Ces modes de signalement sont partagés par l'ensemble des professionnels du service. 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 problèmes.</p> | |
| | Faiblesses | |
| | <p>Le CHRS a initié un 1^{er} travail sur la violence en élaborant un livret mais le travail reste à développer et des solutions à trouver. La réflexion sur la maltraitance n'est pas formalisée officiellement. 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



O

Le CHRS a mis en place une véritable politique d'accompagnement du jeune usager au plus près de ses besoins dans le respect de ses droits et dans l'objectif de lui faire atteindre la plus grande autonomie possible.

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

| Items | Evaluation externe du 15 septembre au 17 Novembre 2014 |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| La méthodologie | <p>La méthode d'évaluation utilisée repose sur les critères relevant de CHRS+. L'ensemble de ces critères a 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"> • Cohérence et adaptation du projet d'établissement • Droits et participation des usagers • Personnalisation de l'accompagnement • Partenariat et ouverture sur l'extérieur • Ressources humaines et organisation du travail • Protection des usagers et des professionnels. |
| La pré-visite | 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. |
| L'évaluation sur site | <p>L'évaluation sur site s'est déroulée selon le calendrier déterminé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visite du site, des locaux d'hébergement. • Entretiens avec les professionnels. • Entretiens avec les usagers. • Analyse documentaire. |
| Restitution | A la fin de l'évaluation externe d'un service, une restitution à chaud était programmée avec le responsable de service et la direction sur les grandes lignes (points forts et points faibles). |
| Le rapport final | <p>Le rapport intermédiaire 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 a été adressé à l'établissement dans le délai fixé par la convention.</p> |

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

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*

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.

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 |
| Projet en jours | 28 jours |

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 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| ALLOTE Martine | |
| Consultant Formateur | |
| <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"> ○ Mise en place de la démarche d'évaluation interne <ul style="list-style-type: none"> • SOS Femmes 13 • Association APIS <p>Expert Visiteur « Haute Autorité de Santé », depuis 2003</p> <ul style="list-style-type: none"> • 60 établissements de santé expertisés et certifiés | |
| <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"> ➢ <i>Impact de projet de réorganisation ou restructuration</i> <ul style="list-style-type: none"> • CHU de Fort de France • Clinique Clémerville (Montpellier) • Hémodialyse Néphro Care (Montpellier) • Hôpital Joffre-Dupuytren • Hôpital Saint-André (Bordeaux) • Hôpital Saint-Antoine (Paris) • Maternité Hôpital Esquirol • Société Buffalo Grill • CHS Henri Guérin (Pierrefeu du Var) • Société Lyonnaise des Eaux • Société Orange • Société La Poste Enseigne ➢ <i>Risques psycho-sociaux</i> <ul style="list-style-type: none"> • CHU de Besançon • CHU de Montpellier • Clinique Fontfroide (Montpellier) • SSR Val Gorbio à Menton • CH de Coulommiers • CH d'Orsay • CLCC Oscar Lambret • CH de Montluçon • Ect... | |
| <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