

Rapport d'évaluation EXTERNE

Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs
« AAJT »

FOYER DE JEUNES
TRAVAILLEURS

Martine ALLOTE

Consultant

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. Les droits parentaux	22
6. Voies de recours et sanctions	23
7. Expression des usagers.....	23
8. Droits des usagers et pratiques professionnelles	24
Thème 3 : Personnalisation de l'accompagnement	25
1. L'accompagnement	25
2. Accueil et orientation	26
3. Admission.....	27
4. Hébergement et conditions de séjour	28
5. Préparation à la sortie	29
Thème 4 : L'insertion	31
1. Insertion par le logement	31
2. Insertion Professionnelle.....	32
Thème 5 : Accès aux soins et promotion de la santé	33
Thème 6: Stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées	34
Thème 7 : Ouverture sociale de l'établissement sur son environnement	36
Thème 8: Protection des usagers et des professionnels	37

1. Sécurité des locaux.....	37
2. <i>Sécurité des usagers et des professionnels</i>	37
3. Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	38
VI. Conclusion de l'évaluation externe.....	39
VII. Synthèse du rapport d'évaluation externe.....	42
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	42
B/ L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique.....	43
C/ Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers.....	43
D/ La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques	44
VIII. Abrégé du rapport d'évaluation externe.....	45
IX. Appréciation globale de l'évaluateur externe	52
X. Méthodologie de l'évaluation externe.....	53
XI. Commentaire de l'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs- FJT/HABITAT.....	54
<u>ANNEXES</u>	<u>55</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 DEROULEE 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 DEROULEE 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 SE EST DEROULEE 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.

Le rapport d'activité 2013 de l'AAJT et des services.

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 IDAJT

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 et de service
-  Droits et participation des usagers.
-  Personnalisation de l'accompagnement.
-  Partenariat et ouverture sur l'extérieur.
-  Stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels
-  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 Escal 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 :

En 1962,

- Le CHRS est créé et propose 63 places pour des hommes de 18 à 25 ans.

En 1967,

- Ouverture d'un foyer de jeunes travailleurs-FJT- (89 chambres pour des usagers de 18 à 25 ans mixtes).

En 1986,

- Ouverture d'un service de l'Aide Sociale à l'Enfance-ASE- pour 24 usagers de 16 à 21 ans.

En 1998,

- Ouverture d'une Unité d'Hébergement d'Urgence-UHU-avec 35 places pour des usagers de 18 à 25 ans mixte.

En 2007,

- Ouverture d'un Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile- CADA- avec 20 places pour des usagers de 18 à 26 ans.

En 2007,

- Ouverture de la Résidence Sociale Blancarde avec 20 logements pour des usagers de 18 à 30 ans, mixte.

En 2008,

- Déménagement du CHRS.

En 2009,

- Ouverture de la Boutique Habitat Jeunes (BHAJ) avec 64 logements en diffus, d'un service Accueil, Information, Orientation Logement.

En 2012,

- Ouverture de 86 logements en Résidence sociale de 86 logements.

En 2012,

- Fusion des deux sites du CHRS (Marius Massias à la Capelette et La Roseraie à la Rose) 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 le cadre de cette prise en charge.

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

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

Points forts

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

Points d'amélioration

- L'AAJT a réalisé un projet d'établissement pour chacun de ses services mais l'association n'a pas mené de réflexion sur un projet associatif plus global centré sur un projet social, projet immobilier et projet du schéma directeur du système d'information.
- Ce projet associatif doit faire le lien entre les établissements et permettre d'amener une réflexion politique sur la transversalité et le partage d'expériences et des compétences dans et entre les services afin d'impulser une démarche plus structurante du service rendu.

3. Aujourd'hui

L'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs a créé le Foyer des Jeunes Travailleurs Escale St Charles en 1967, l'évolution de l'association a permis d'agrandir le parc de logements à travers l'acquisition de résidences sociales. Puis en 2009, l'AAJT a été retenue pour gérer un parc de logements en diffus et le service HABITAT a pris toute sa place en se renforçant au niveau de l'équipe : une animatrice socio-éducative et une animatrice gestion locative.

Enfin en 2012, l'AAJT ouvre une nouvelle résidence sociale composée de 86 logements à la rue Joven et rend la résidence sociale le Phocéan (convention dénoncée en juin 2009).

A ce jour, le patrimoine du service Habitat est composé de :

- Foyer St Charles : 102 lits dans 89 logements (dont 73 T1, 13 chambres doubles et 3 chambres simples).
- Résidence Sociale Blancarde - Linné : 25 lits dans 15 logements (dont 5 T1, 4T1bis, 6T2).
- Résidence Sociale Blancarde -Auger : 10 lits dans 5 logements (dont 3 T1b et 2 T2).

■ Résidence Sociale Jouven : 126 lits dans 86 logements (dont 46 T1' et 40 T1b).

Le public accueilli concerne aussi bien les hommes que les femmes, il est intéressant de noter que les femmes sont plus nombreuses dans les appartements en diffus que les hommes (56,63% pour 43,37%), l'âge moyen à l'entrée est de 23 ans et en 2013, le service Habitat a accueilli 310 usagers, (dont 113 entrants et 107 sortants du dispositif).

4. L'équipe

L'effectif du service Habitat est composé de **10,8 ETP soit 14 personnes** réparties comme suit :

FJT EFFECTIFS	
Direction	1
Chef de Service	1
CESF	2
Responsable système d'information	1
Animatrice Gestion Locative	1
Homme d'entretien	2
Animation socio-éducative	2
Accompagnatrice du PLIE	2
Accueil	2
Total effectifs	14
Total ETP	10,8

5. L'agrément FJT

L'Arrêté n° 2010348-3 du 14/12/2010 porte agrément de l'AAJT pour des activités d'Ingénierie sociale, financière et technique selon l'article L363-3 du code de la construction et de l'habitation.

D'autre part, la CAF des Bouches-du-Rhône a renouvelé dans sa séance du 27 septembre 2010, l'agrément pour le Foyer des Jeunes Travailleurs Escale St Charles sur la base de 225 lits pour une durée de 5 ans à compter du 1^{er} janvier 2011. Enfin l'arrêté du 24/10/2010 porte agrément de l'AAJT en matière de location de logement. Cet agrément est accordé pour une durée de 5 ans.

Les FJT sont sous la tutelle de l'Action Sociale et de l'Équipement et reconnus comme établissement et service social par l'article L312-1 du code de l'Action Sociale et des Familles.

6. Les recommandations ANESM applicables au Foyer des Jeunes Travailleurs

L'ANESM a publié des recommandations pour les FJT :

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, la démarche 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 **par 3 grands processus.**

Accueillir

Héberger

Accompagner

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

2. La méthodologie de l'évaluation interne

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

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

- DROITS, LIBERTÉ ET OBLIGATIONS DE L'USAGER, ACCUEIL ET ORIENTATION, ADMISSION-HEBERGEMENT-CONDITIONS DE SEJOUR, INSERTION PAR LE LOGEMENT, INSERTION PROFESSIONNELLE, ACCES AUX SOINS ET PROMOTION DE LA SANTÉ, PRÉPARATION A LA SORTIE DU DISPOSITIF DE PRISE EN CHARGE, RESEAUX ET INSCRIPTION DANS L'ENVIRONNEMENT, PROJET D'ETABLISSEMENT, GESTION DES RESSOURCES HUMAINES.

Afin de travailler sur toutes les organisations l'association a centré sa démarche sur un référentiel unique en rassemblant toutes les spécificités et en différenciant simplement dans le rapport les particularités de chaque service (CADA, CHRS, ASE, BHAJ, FJT). 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 :

1. Rappeler le cadre juridique de la démarche.
2. Présenter le référentiel de travail et de clarifier les objectifs tout en identifiant les enjeux de la démarche.
3. Présenter l'organisation et de constituer les groupes de travail.
4. 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 de créer des documents uniques et utilisables dans chaque service pour rendre les organisations homogènes.

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

Accueil- Admission

Hébergement

Accompagnement

Gouvernance

Le référentiel validé par le COPIL synthétisait tous les secteurs de l'AAJT, il a été soumis aux équipes dans chaque service pour confronter la réalité des organisations aux attendus de celui-ci. 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 les 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'action 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 service Habitat, les résultats de l'évaluation n'ont pas permis d'objectiver des actions d'amélioration spécifiques, elles sont englobées dans les objectifs centrés sur l'ensemble des services et retenus par l'AAJT.

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

Il ressort de cette évaluation interne un certain nombre de constats : si la démarche d'évaluation interne a été comprise, la démarche qualité reste encore complexe à mettre en œuvre. Les professionnels socio-éducatifs ne sont pas familiers avec l'outil informatique; Le Dossier Individuel d'Accompagnement « DIA » est en cours de développement sous format informatique mais il existe également sous format papier, tous les éléments d'information sont regroupés dans le dossier papier. Les cahiers de liaison ne sont pas toujours remplis de la même manière

Le responsable informatique et qualité travaille au développement d'outils et à la mise en place de procédures communes. A ce jour, il n'y a pas eu de mesure de la connaissance de l'application réelle de ces procédures sur le terrain ; de plus, certains professionnels développent des outils qui ne sont pas fonctionnels et qui ne sont pas remplis de la même manière par chacun. Ces outils ne remplissent pas le rôle de facilitateur d'information et handicapent plutôt le professionnel dans son organisation (les outils ne sont pas toujours partagés par tous).

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

- En effet l'AAJT a évalué en deux temps la mise en œuvre de son plan d'actions : un 1^{er} point d'étape a été réalisé en mai 2014 puis un 2^{ème} point d'étape a été réalisé en septembre 2014 et a été présenté à l'évaluateur.
- Au sein du service FJT, la dynamique qualité se poursuit par la réunion hebdomadaire et par le besoin formulé par les professionnels à l'évaluateur de réorganiser leur service afin d'offrir à l'utilisateur un meilleur accompagnement.

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 travail d'évaluation externe a été pour eux l'occasion de s'exprimer librement dans un climat de confiance.
- Sur le fond, la démarche a permis d'identifier des axes d'amélioration par une réflexion sur les pratiques professionnelles.
- L'AAJT s'est doté d'un outil de pilotage en rédigeant un plan d'actions issu des fiches comportant des objectifs qualitatifs et quantitatifs.
- Deux objectifs à ce plan d'amélioration:
 - 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
- 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.

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 éloignée 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.
- 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 : textes législatifs et réglementaires dont les décrets et circulaires sur les FJT. L'ensemble de ces textes est cité dans le projet d'établissement ; l'organisation et le fonctionnement du FJT y sont conformes.

De nombreux échanges entre la direction et le CA existent avec des partenaires ressources et avec les différentes autorités de tutelle. La direction a pour objectif de placer les FJT et le service HABITAT dans une dynamique de projet et d'en faire un acteur incontournable de l'accueil des usagers de 16 à 25 ans.

La veille réglementaire est assurée par la direction et le chef de service. En général, la diffusion de l'information se fait sous couvert de la réunion de service le mardi après-midi 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 la loi SRU, n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain. La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 relative à la rénovation de l'action sociale et médico-sociale et la circulaire 96-753 du 17 décembre 1996 relative aux Foyers de Jeunes Travailleurs.

La tutelle de l'Action sociale et de l'équipement et de l'Action sociale et des Familles autorise les FJT à percevoir la prestation de service de la CAF pour en faire bénéficier les résidents de l'APL. Le service Habitat peut recourir à divers modes de financement de projets, de réhabilitation et d'amélioration des logements.

Le projet d'établissement inscrit ses objectifs dans le cadre des activités du territoire. Les activités décrites font appel à des partenariats locaux (Mission locale, Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi « PLIE », le « PIJ » Point information Jeunesse). D'autres partenaires : la FNARS, le dispositif DALO, GALILEE (groupement de coopération sociale) sont également sollicités dans le cadre des offres de logement.

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

Le projet d'établissement a été élaboré par le Conseil d'administration et la direction générale. Le chef de service a également été sollicité dans cette projection, les salariés et les usagers y ont été associés de manière participative lors de réunions. 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 service Habitat 2014-2017 a été approuvé par le conseil d'administration, il a été adressé aux organismes de tutelles.

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 service et son organisation, l'éthique de la pratique, les compétences mobilisées et la démarche d'évaluation. Un plan d'actions complète ce projet.

Les objectifs du projet sont cohérents au regard des statuts de l'association et des missions imparties au service HABITAT, c'est-à-dire : accueillir, informer, orienter- proposer un accompagnement social et proposer un hébergement. Ces missions sont définies dans le cadre des lois et de la réglementation, dans la mesure où le FJT est agréé par les autorités de tutelle qui ont défini les moyens humains et financiers pour les atteindre.

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

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

L'organigramme du service habitat inscrit les différents acteurs du service dans leurs fonctions (gouvernance, pilotage, processus « accueillir, orienter, informer accompagner ») ainsi que les différents processus supports mis au service des usagers et des professionnels pour accomplir leurs missions.

Le PE décrit et normalise les pratiques de l'équipe du service, il est aussi un outil de référence pour la Direction. L'équipe Habitat est composée de deux CESF, d'une chef de service, et de deux animatrices gestion locative, l'AAJT met au service de l'Habitat le service logistique, le service d'Information et de la Qualité, la direction générale et les agents d'accueil.

Les outils proposés par l'AAJT sont communs aux différents services 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 aux FJT, les professionnels peuvent s'y référer si besoin, il décrit aussi les différents processus de prise en charge de l'utilisateur. Processus rappelés dans les procédures écrites par services et qui permettent aux équipes de s'y référer si besoin.

Points forts

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

Points d'amélioration

- L'AAJT a déterminé un plan d'actions inscrit au projet d'établissement.
- Ce plan d'actions ne fait pas état des spécificités du service HABITAT, les problématiques soulevées dans le projet d'établissement du service HABITAT/FJT ne ressortent pas assez dans le plan d'actions.

Thème 2: Droits, libertés et obligations des usagers



1. Respect des droits fondamentaux

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

Les besoins de l'usager sont évalués pendant l'entretien de préadmission réalisé par la conseillère sociale et familiale après le dépôt d'une demande de logement. Cet entretien va informer le demandeur de toutes les étapes nécessaires à l'accession à un logement et des possibles aides (CAF). Les notions de garant et de responsabilité (assurance) seront également évoquées avec lui. Lorsque la Commission Logement s'est prononcée, un nouveau rendez-vous aura lieu au cours duquel, l'accompagnatrice de la gestion locative lui donnera des explications sur les documents remis : le livret d'accueil, la charte des droits et libertés, le contrat de séjour, le règlement de fonctionnement et le contrat de résidence qui sera signé au moment de l'entrée dans le logement.

L'établissement a élaboré un DIA (dossier individuel d'accompagnement). Ce dossier s'inscrit dans l'accompagnement de l'usager et de son parcours, il est formalisé par un contrat de résidence. La signature de ce contrat de séjour et du règlement de fonctionnement formalise l'engagement réciproque pris par les deux parties. L'usager s'engage par le paiement d'une redevance mensuelle à participer à la bonne marche de son accompagnement. Le service accorde la plus grande vigilance au suivi du règlement du loyer du résident afin de palier très vite aux difficultés, à l'endettement et par voie de conséquence au non-respect du règlement et à son expulsion.

L'usager participe activement à la mise en œuvre de son projet personnalisé. Il doit rendre compte au cours des entretiens avec les accompagnatrices des différentes démarches entreprises et de ses difficultés. Les objectifs repérés lors de l'admission sont souvent retravaillés et affinés avec lui en cours de séjour. Mais par manque de temps et de disponibilité, les accompagnatrices ont des difficultés à programmer des entretiens réguliers avec les usagers, elles souhaitent pouvoir faire un point régulier avec eux tous les 3, 6 et 9 mois avant que les échéances ne tombent et que l'usager ne se trouve en difficulté. De ce fait il est complexe pour elles de bâtir un vrai projet personnalisé avec l'usager.

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 FJT.

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

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 celui-ci si besoin.

La charte des droits et libertés est affichée dans les locaux, les usagers accueillis sont informés de cette charte, celle-ci est remise au

jour de l'entrée dans le logement. Le règlement de fonctionnement est conforme à la réglementation, il a été réactualisé et informe l'utilisateur de l'organisation de l'établissement.

Le contrat de séjour est signé avec lui 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 usagers peuvent exercer leurs droits civiques grâce à l'attestation d'hébergement, l'obtention de la carte d'identité ou du titre de séjour. Les usagers des FJT ont la possibilité de participer à des rencontres avec d'autres usagers hébergés à l'AAJT, des ateliers citoyens mis en place par l'AAJT leur permettent d'accéder dans une meilleure connaissance de leurs droits

Un Point Information Jeunesse « PIJ » se trouve au siège social de l'association et il est à disposition des usagers du FJT pour obtenir les informations dont ils ont besoin, une conseillère du PIJ tient aussi une permanence d'information.

La démarche d'admission, l'accompagnement sont réalisés dans le respect des usagers accueillis. L'établissement dispose de bureaux pour les accueillir, l'utilisateur est accompagné par une CESF qui suit l'évolution de ses droits, lui rappelle les règles de vie du FJT (entrée et sortie, restauration, entretien des chambres et du linge etc.).

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

Si l'accueil et l'accompagnement des usagers se fait dans les principes de laïcité à l'intérieur du FJT, 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 usagers (frapper avant d'entrer, pas de familiarité etc...).

Les droits d'aller et de venir sont respectés dans le cadre du règlement de fonctionnement 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. L'organisation de l'hébergement prend en compte les rythmes des usagers selon la réglementation en vigueur.

5. Les droits parentaux

Ils sont respectés et favorisés au FJT et la prise de logement sera adaptée en fonction de l'utilisateur et de la nécessité de recevoir son enfant, dans le cadre de son droit de visite.

6. Voies de recours et sanctions

Lors de la signature du contrat de séjour, tout usager entrant au FJT est informé qu'il doit se plier à un certain nombre d'obligations. Au FJT, il n'y a pas de procédure écrite concernant les voies de recours et les sanctions. Le livret d'accueil n'en fait pas mention.

7. Expression des usagers

Le CVS dans sa forme originale a été mis en place en 2012 avec un panel d'usagers de tout service de l'AAJT. Les usagers se réunissent régulièrement et sont force de proposition, l'animatrice de l'AAJT a en charge le suivi de ce CVS, Lors de l'évaluation interne un usager a été intégré au groupe de travail. Le CVS recueille les attentes des uns et des autres ; un petit flyer mis à disposition de tous et affiché dans les locaux donne un compte-rendu rapide des demandes de ces usagers et les informe des actions mises en œuvre par l'AAJT.

L'établissement a mis en place un dispositif d'écoute adapté au public reçu. Pour exemple, après la réunion des usagers, l'AAJT a apporté des améliorations sur les espaces de convivialité : création d'un espace de convivialité, mise en place d'ateliers, petit jardin etc.

L'AAJT est attachée au droit d'expression et de participation des usagers mais elle est aussi attachée à l'expression de leurs devoirs. Dans le cadre de cette écoute et dans le constat que les usagers sont souvent dans l'ignorance de leurs droits et de leurs devoirs, L'AAJT 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 usagers a été massive, les thèmes portaient sur la santé, la violence policière, les addictions...etc.

Dans le cadre de l'obtention d'un logement, l'utilisateur est sensibilisé aux droits mais aussi aux devoirs qui lui incombent.

A ce titre, dès l'entrée, quelques documents lui sont remis :

Une fiche présentant les règles de vie à respecter (règlement de fonctionnement).

Le bail de sous-location (dans le cadre du dispositif BHAJ) ou le contrat de résidence (dans le cadre du FJT).

Le décret stipulant l'obligation des réparations locatives à la charge du locataire.

Des réunions d'information dans les locaux de l'AAJT sont organisées pour aborder des cas concrets de difficulté de vie (conflit entre voisins par ex) et pour bien vérifier que l'utilisateur a compris les contraintes auxquelles il devra faire face.

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

Une procédure de gestion des réclamations usagers et de déclaration d'un évènement indésirable a été écrite et développée au moyen d'une fiche de déclaration papier et informatique. 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 traitement.

8. Droits des usagers et pratiques professionnelles

Les pratiques professionnelles sont centrées sur la confidentialité et le secret professionnel. Les bureaux permettent de réaliser des entretiens confidentiels. Chaque CESF dispose d'un bureau où elle peut recevoir l'utilisateur.

De par leur métier, les travailleurs sociaux sont formés à l'écoute et au respect du droit des usagers, néanmoins la réunion d'équipe permet de se pencher sur ces thèmes et d'en discuter si nécessaire. L'évaluation interne a été aussi 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 FJT. Le CVS interservices a été mis en place par l'AAJT. 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 de l'AAJT 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 FJT en y introduisant des informations obligatoires.
- Organiser et communiquer sur le dispositif de gestion des réclamations et de déclaration d'un évènement indésirable

Thème 3 : *Personnalisation de l'accompagnement*



1. L'accompagnement

L'accompagnement de l'utilisateur au FJT obéit à deux contraintes : d'une part **l'accompagnement à la gestion locative**, c'est-à-dire établir avec l'utilisateur les avis d'échéance, les suivre et mettre en place avec lui un échéancier ou faire appel au garant de loyer s'il rencontre des difficultés. Et en organisant au mieux la sortie de l'utilisateur ; d'autre part en assurant **un accompagnement social**, tout en lui offrant un suivi dans le parcours de la recherche du logement-emploi si nécessaire.

Dans ce cadre les entretiens tout au long du parcours permettent de co-construire avec l'utilisateur son projet et de l'orienter vers les ressources et personnes référentes sur les dispositifs sociaux et d'emploi.

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 de logement. Ce DIA est en cours d'informatisation et la fiche de suivi également. L'informatisation n'est pas généralisée à tous les professionnels et le DIA ne comprend pas toujours tous les éléments de suivi du dossier (état civil, santé, insertion professionnelle et emploi, logement, justice et accompagnement, finances etc...). Par exemple dans le bail signé n'apparaissent pas toujours les dates de fin de bail, ce qui peut être gênant dans le cadre d'une sortie ou d'un renouvellement de bail. Dans le cadre de la prolongation du contrat, l'avenant et sa signature ne sont pas formalisés.

De plus la fiche de suivi annexée au dossier n'est pas exhaustive et ne permet pas d'assurer la traçabilité complète du dispositif en œuvre.

Lors de l'entretien de préadmission, un budget prévisionnel sera travaillé avec l'utilisateur et affiné ; il sera également sensibilisé à la mise en place d'une épargne afin de pouvoir envisager une sortie sur un logement autonome.

Les CESF essaient d'assurer un suivi régulier des usagers qu'elles accompagnent (une centaine pour chacune). Des entretiens individuels et la réunion d'équipe hebdomadaire avec le chef de service permettent de faire le point sur les cas particuliers et sur les difficultés vécues par les usagers. Mais la CESF privilégie, par manque de temps, les usagers qui sont en demande ; un choix qui peut se révéler contraignant avec des usagers qui vont se mettre en difficulté et ne pas le dire.

Une conseillère en économie sociale et familiale est attachée au FJT pour l'hébergement collectif et la seconde CEFS à l'hébergement en diffus. Cet accompagnement est individuel au plus près de la sortie de l'utilisateur.

Quel que soit cet accompagnement, le but est d'offrir à l'utilisateur une période de stabilisation à travers le logement.

A cette fin le service Habitat va déployer des aides aux démarches administratives et à l'instruction des dossiers (LOCA-PASS, Droits APL). Cette stabilisation concourt à la maîtrise de son environnement et à lui permettre de se projeter sur un logement autonome.

Le contrat de séjour détaille aussi l'aspect financier concernant la gestion locative du logement. Un suivi régulier est mis en place par l'accompagnatrice de la gestion locative, elle dispose d'un outil informatique qui lui permet de comptabiliser les paiements, de suivre les impayés, les versements PAL et de mettre en place immédiatement les recours LOCA-PASS et les garants de loyer. Le travail effectué a permis de faire baisser les impayés et de surveiller les usagers en difficulté. Elle met en place avec les résidents des échéanciers et les incite à venir la voir pour tout problème sans attendre.

Ainsi, l'accompagnement de l'utilisateur est personnalisé dès le début de son entrée en FJT : les entretiens individuels, la prise en compte de ses besoins, l'accompagnement dans les ateliers à son gré, le parcours santé individuel si nécessaire, tout concourt à individualiser son accueil.

Points forts

- L'accompagnement est individuel et personnalisé, des documents (charte, règlement de fonctionnement, contrat de séjour, livret d'accueil) sont donnés à l'utilisateur lors de son entrée dans en FJT. 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 de passer un contrat moral avec les accompagnants et la direction.
- La personnalisation de l'accompagnement de l'utilisateur est travaillée en interdisciplinarité lors de la réunion d'équipe hebdomadaire.
- Chaque usager est associé aux objectifs fixés dans le but de préparer une sortie en pleine autonomie.

Points d'amélioration

- Disposer d'outils de travail plus performants pour accéder aux informations et les partager.
- Assurer la traçabilité du suivi de l'utilisateur dans le dossier.
- Faire signer et dater les documents règlementaires (bail, prolongation de bail).

2. Accueil et orientation

L'accueil central des usagers est organisé au sein de l'AAJT. Le demandeur de logement va venir retirer la plaquette de demande de logement à l'accueil central.

L'agent d'accueil va remplir une fiche AIO (accueil, information, orientation).

Cet accueil central joue un rôle important dans les informations diffusées et les documents donnés, les personnes en charge de cet accueil doivent être capables de faire un diagnostic très succinct de la demande et orienter le demandeur au bon endroit, il semble que les outils dédiés à cet accueil manquent de formalisme.

Les agents d'accueil sont obligés de développer eux-mêmes des outils pour pouvoir répondre aux demandes. Les agents d'accueil ont besoin d'être formés à l'accueil et à la spécificité du public reçu. Lorsque le dossier est complet, le demandeur va le déposer à l'Accueil Central et un rendez-vous sera pris avec la CESF.

La CESF va le rencontrer et analyser avec lui sa situation familiale, ses ressources, son parcours résidentiel, son projet, son statut. C'est après cet entretien que la CESF va proposer le dossier à la Commission Habitat le mardi après-midi. Cette commission est composée du chef de service et des deux CESF (celle du diffus et celle du FJT/Résidences sociales) ainsi que de l'accompagnatrice en gestion locative

Les deux CESF disposent de bureaux individuels qui leur permettent de recevoir les usagers en toute confidentialité.

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.

Points forts

- La procédure d'accueil et d'admission définit précisément les acteurs et les conditions d'obtention d'un logement en FJT ou en service BHAJ.

Points d'amélioration

- La fonction accueil général joue un rôle primordial dans le processus demande de logement, il est essentiel d'actualiser les connaissances des agents en matière de logement et de les doter d'outils d'informations les plus fiables possibles.
- Nécessité de former les agents d'accueil à l'accueil et aux spécificités du public reçu.

3. Admission

L'admission sur le FJT fait l'objet d'une procédure. La CESF va informer l'utilisateur lors du rendez-vous des différentes étapes à respecter pour accéder au logement, elle va l'informer aussi des possibilités d'obtenir l'APL auprès de la CAF, elle va le renseigner sur le dispositif de caution et de garant tout en faisant avec lui un point sur le budget possible.

Les critères d'admission au FJT sont définis en fonction de l'âge (18-25ans) des critères financiers, de la situation professionnelle, de la situation familiale et administrative (être à jour de sa situation) et de sa capacité à régler un mois de loyer à l'entrée.

La décision d'admission est prononcée par la commission habitat et la durée de la prise en charge sera fixée dans le contrat de résidence. Celle-ci peut aller jusqu'à 1 an renouvelable une fois.

Lors de la préadmission un état des lieux des besoins sociaux, juridiques 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 la CESF va travailler avec lui le projet personnalisé qui doit être tracé dans le DIA ; un état de sa situation personnelle est réalisé ainsi qu'une longue explication de l'organisation du fonctionnement de la structure. Les objectifs fixés avec l'utilisateur ne sont pas toujours fixés dans le DIA par manque de temps et de disponibilité des CESF.

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

La décision d'admission fixe des objectifs, elle fixe aussi la durée de l'hébergement et détaille avec lui les prestations auxquelles il a droit ainsi que les obligations conditionnant son admission. Tout ceci est fixé dans le contrat de résidence inséré au dossier individuel.

Si le FJT ne peut répondre à la demande d'hébergement, le refus est expliqué à l'utilisateur et il est orienté vers des structures plus adaptées. Cette décision, prise collégialement, est tracée par le chef de service dans le procès-verbal de la commission Habitat. Des contacts sur d'autres structures peuvent être donnés également à l'utilisateur mais le FJT n'a pas organisé de dispositif affiché lui permettant 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 de communication des voies de recours de l'utilisateur.
- Créer des partenariats avec les acteurs externes susceptibles d'apporter une aide aux usagers en cas de refus de logement.

4. Hébergement et conditions de séjour

Les locaux d'hébergement du FJT 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 FJT ont été rénovés en 2012, la Résidence Sociale Jouven est neuve. Les peintures sont refaites régulièrement, la rénovation des logements est régulière.

Les logements sont tous équipés de douches, de frigos, de placards. Les chambres et studios sont confortables et permettent d'accéder à une vie autonome.

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.

Les usagers du FJT ont la possibilité d'accéder à une cuisine collective, d'autres en studio, disposent d'une cuisine équipée et les usagers peuvent aussi accéder à une laverie collective.

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

Le FJT situé en centre-ville et les Résidences Sociales sont à proximité des services publics et des moyens de transport multiples : Bus, métro. Les commerces ne sont pas loin ; les usagers 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'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 et en soirée. Des interventions à thème sont réalisées par des organismes extérieurs sur la santé, la citoyenneté, la violence.

L'AAJT a dédié un espace à la convivialité, des fauteuils ont été installés, les usagers peuvent se détendre en regardant la télévision.

L'animatrice propose des ateliers en soirée et en week-end avec sorties sportives (canoé-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 usagers a été importante.

Points forts

- Le processus d'hébergement fait l'objet d'une réflexion approfondie et d'une procédure individualisée bien préparée en amont.
- Le FJT veille à la bonne tenue des locaux et la CESF joue un rôle important dans ce processus par la mise en lien du jeune en apprentissage d'une vie en collectivité.

Points d'amélioration

- Organiser des exercices d'évacuation avec les usagers et veiller au bon entretien des plans d'évacuation.

5. Préparation à la sortie

Le FJT assure la mise en relation avec le service social de secteur si nécessaire (courrier, rencontre, communication orale etc.) et via le dispositif DALO, bailleurs privé et public et les autres structures (maisons relais, CHRS, Mission Locale etc).

Les CESF s'assurent au long du parcours de l'utilisateur que la sortie est envisageable mais l'utilisateur ne dispose pas d'une plaquette recensant les différents dispositifs de sortie. La difficulté pour l'équipe est d'apprécier l'autonomie de l'utilisateur et sa capacité à rebondir. L'important pour l'équipe est de vérifier la régularité de celui-ci à régler son loyer, à tenir son logement propre, à vérifier que son dossier administratif est tenu à jour. A partir de ces critères, l'équipe pourra juger de la capacité de l'utilisateur à sortir du foyer logement et à prendre un logement autonome. Mais il n'y a pas d'indicateurs pertinents permettant de mesurer cette autonomie dans la sortie.

Un bilan est réalisé entre l'utilisateur et son accompagnatrice, il est discuté en réunion d'équipe, avant toute sortie. Le DIA ne permet pas de faire un bilan complet sur tous les événements, démarches et résultats obtenus par l'utilisateur car toutes les informations n'y figurent pas. La décision de fin de prise en charge est toujours discutée en équipe et l'utilisateur est associé à cette décision, que ce soit une rupture du contrat ou une fin de contrat.

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 un logement individuel et donc plus autonome.

La réalisation de la sortie est dépendante du résident mais l'offre de service est de l'accompagner dans l'état des lieux de sortie, d'établir l'avis d'échéance et de restituer le dépôt de garantie le plus rapidement possible si l'appartement est en bon état, tout en clôturant le compte sur le logiciel informatique.

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.

Points forts

- Lors de la sortie, la CESF assure un relais important entre le FJT 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 habitat, il manque une documentation au FJT (et à l'AAJT en règle générale pour tous les services) qui récapitule les différents dispositifs de sortie. Le service HABITAT doit travailler cette information et la mettre à disposition des usagers.

Thème 4 : L'Insertion



1. Insertion par le logement

Il existe au sein du service Habitat, un support d'information « la fiche logement » et un guide « se loger » ainsi qu'une plaquette résidence sociale et foyer jeunes travailleurs. Les CESF du service informent les usagers des différents dispositifs de logement au sein de l'AAJT

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 située au siège social offre une documentation très importante sur le logement et sur les différentes aides auxquelles il peut prétendre en fonction des critères d'éligibilité. Le pôle ressources sur le logement apporte également les informations nécessaires. C'est une des missions de l'association de mettre à disposition des usagers, des solutions alternatives de logement.

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

A l'admission l'accompagnatrice vérifie son parcours résidentiel et évalue également sa capacité à prendre à terme un logement. Elle le renseigne aussi sur les démarches à entreprendre pour avoir 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. 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. C'est donc une préparation bien en amont de la prise du logement qui s'effectue, lors des entretiens.

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.

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

- Développer un document qui fasse état de toutes les démarches à entreprendre pour l'acquisition d'un logement.

2. Insertion Professionnelle

L'insertion professionnelle n'est pas l'objectif principal de la prise en charge de l'utilisateur au FJT. Néanmoins l'AAJT propose un accompagnement spécifique à l'emploi et des points d'appui pour les usagers. Dans le cadre de l'accompagnement, les CESF et le chef de service peuvent être amenés à orienter les usagers en demande sur les structures adéquates en particulier au sein du PIJ qui met à disposition de tous les usagers une documentation précise et actualisée.

La CESF peut aussi orienter l'utilisateur vers la mission locale qui va proposer des formations, des remises à niveau. Elle peut également l'orienter vers les accompagnatrices à l'emploi du PLIE et salariées de l'AAJT qui sont présentes sur le foyer tous les jours. Les usagers du FJT seront donc reçus prioritairement par celles-ci. Cet accompagnement sera orienté sur un parcours scolaire individualisé, des aides à l'écriture de CV, du soutien administratif et des ateliers collectifs de recherche d'emploi.

Thème 5 : Accès aux soins et promotion de la santé



L'AAJT a créé des partenariats avec des organismes (CPAM, Hôpitaux) afin de pouvoir faciliter le traitement des dossiers des usagers. La CESF vérifie avec l'utilisateur sa couverture sociale et l'incite à faire le nécessaire s'il n'en dispose pas. Si elle constate que l'utilisateur a des problèmes de santé, elle va l'inciter à consulter un médecin généraliste ou à se diriger vers les hôpitaux.

Des partenariats sont formalisés par l'AAJT pour des prises en charge plus particulières (CESAME 13, Image Santé). La CESF peut inciter les usagers à se tourner vers ces organismes.

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 de l'AAJT, des ateliers santé sont mis en place par l'animatrice qui fait appel à des acteurs de la santé. Ces ateliers dont les thèmes préoccupent les usagers ont pour objectif la prévention et l'information sur la santé : addictions, vaccinations, MST, maladies infectieuses. La mixité dans le FJT est un facteur de contraintes mais aussi de débats au sein de ces ateliers. Dans le cadre d'utilisateurs porteurs de maladies chroniques, l'AAJT peut faire appel à un cabinet paramédical pour prodiguer les soins prescrits par un médecin et/ou surveiller un traitement.

Enfin, la consigne en cas d'urgence est d'appeler les pompiers.

Points forts

- Le dispositif mis en place avec les partenaires extérieurs en matière de santé est structuré et permet aux usagers d'accéder à des soins et à l'hygiène dont ils ont besoin.
- Les ateliers santé sont essentiels en termes d'information pour les usagers qui sont très souvent en rupture de soins et sans surveillance médicale.

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 FJT.
- Formaliser des conventions avec les acteurs de la santé.

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 : pour exemple, ceux concernant les ressources humaines sont : les 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 FJT se fait d'abord par une proposition de poste en interne, une qualification est exigée pour tous les postes. Au sein du FJT, la qualification des personnels est effective dans l'accompagnement proposé avec deux CESF et deux accompagnatrices en gestion locative (ancienne comptable).

L'établissement a mis en place les entretiens annuels d'évaluation, ce qui permet de planifier les besoins en formation et de déceler des compétences autres. Le plan de formation, validé chaque année, permet aux professionnels d'avoir des formations qui répondent à leurs problématiques d'accompagnement de l'utilisateur (addictions, gestion des conflits....) ou à leurs préoccupations.

L'organisation du travail se fait en interdisciplinarité, au-delà des temps de travail spécifiques aux différents professionnels, le service organise une réunion d'équipe hebdomadaire le mardi après-midi.

Le FJT ne propose pas aux professionnels d'analyse de pratiques, Les CESF interrogées en ressentent le besoin. D'autre part, il est à noter également que les CESF reçoivent les usagers sans disposer de jours de réception, aussi sont-elles dérangées en permanence par des usagers qui souhaitent les rencontrer, ce qui induit des difficultés à assurer un travail suivi et méthodique et le sentiment de ne pas travailler correctement.

Pour 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 avec le Document Unique. 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 FJT et des axes de prévention spécifiques à ce service doivent être prévus. Et il est indispensable 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 cohérent, les professionnels savent ce qui est attendu d'eux et sont très autonomes dans leurs tâches.
- Le dialogue social est effectif (CE et CHSCT sont en place). Les conditions de travail sont évaluées grâce aux entretiens annuels d'évaluation.
- La dynamique de travail de l'équipe du FJT 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 et sont force de propositions.

Points d'amélioration

- L'organisation du travail de l'équipe du service FJT doit être revue avec des temps dédiés pour la réception des usagers et des temps dédiés au travail administratif et au suivi des dossiers.
- Formaliser pour l'équipe du FJT des analyses de pratiques.

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



Le service Habitat et le FJT sont inscrits dans un réseau partenarial local important :

La Ville de Marseille a mis en place un dispositif le PLIE « Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi » auquel participe aussi l'AAJT par l'intermédiaire de deux accompagnatrices, celles-ci peuvent orienter les usagers vers les dispositifs d'emploi et les aider à analyser les freins qui les empêchent d'accéder à l'emploi et donc au logement.

Le PIJ, dispositif du Réseau Information Jeunesse est en place sur le site de l'AAJT. Ce dispositif regroupe un certain nombre de supports d'information destinés aux jeunes.

L'appartenance au Réseau « CLLAJ » permet aussi d'obtenir de nombreuses sources d'informations condensées dans des fiches thématiques (EDF, le loyer, l'assurance habitation, les charges locatives etc.).

L'AAJT est adhérente au Réseau des Foyers de Jeunes Travailleurs et membre de l'UDHAJ et de l'URHAJ ; le réseau de l'insertion par l'économie est aussi mobilisé et permet d'orienter les usagers en fonction de leur

curus et de leurs demandes car l'accès au logement est étroitement lié à l'emploi.

D'autres partenaires comme la FNARS, l'URIOPSS et le dispositif DALO permettent de mobiliser des compétences complémentaires au service des usagers.

Enfin, dans le domaine de l'animation, des partenariats ont été noués avec 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 a organisé des ateliers vidéo, l'association Têtes de l'art (pratiques artistiques) et enfin de nombreux festivals dans Marseille offrent des places gratuites ou à bas coût pour les usagers des FJT ou de l'AAJT.

En termes de soutien financier et humanitaire, Le Secours Populaire, la Fondation de France apportent aussi leurs aides si besoin (Solidar'Bus, bourses aux jeunes etc.).

Points forts

- Le FJT et le service Habitat participent à de nombreuses réflexions au sein d'instances institutionnelles, associatives ou de politique sociale et elle en fait bénéficier ces usagers

Points d'amélioration

- Formaliser les partenariats par des conventions et mettre en place des indicateurs de suivi pour évaluer l'efficacité de ces partenariats et pour mesurer 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 règlementaires permettent de prévenir et d'assurer la 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 FJT pour afficher tous les plans d'évacuation et les maintenir en bon état mais les exercices d'évacuation ne sont pas réalisés.

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 parfois 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 dispositif de suivi n'est pas encore vraiment structuré.

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 FJT est sécurisé : portes d'entrée fermées, accès uniquement par un badge, des agents d'accueil sont présents en journée pour surveiller l'entrée des usagers; Ils disposent d'un « trombinoscope » des usagers hébergés au Foyer des Jeunes Travailleurs.

Les veilleurs de nuit sont en poste pour surveiller les entrées la nuit et faire des rondes dans le Foyer.

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 FJT héberge des usagers qui peuvent se trouver en difficulté et être susceptibles d'actes de violence. Il est indispensable que l'AAJT et le service Habitat mettent 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 prévenir. Un plan de prévention spécifique sur ces risques doit être aussi mis en place. L'équipe du service Habitat n'est pas inscrite dans une analyse de pratiques mais le travail réalisé le nécessite et l'équipe est en demande.

L'AAJT pourrait se rapprocher utilement du service de médecine au travail afin d'étudier un moyen d'apporter du soutien aux professionnels.

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

3. Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance

L'AAJT est inscrite dans un cadre de valeurs qui ont toujours sous-tendu l'accompagnement proposé aux usagers accueillis : la laïcité, l'égalité et la fraternité. Aussi les principes d'intervention du service Habitat/FJT sont de promouvoir au sein de l'équipe et des usagers : une relation individualisée, un rapport à l'autonomie.

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. En effet le service HABITAT FJT est axé 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, d'accès à des droits citoyens, à la culture, à la scolarité. 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 regroupe tous les professionnels des services. Néanmoins au sein du service la réunion d'équipe hebdomadaire permet aux professionnels d'échanger sur leurs difficultés. L'évaluation interne a pointé ce besoin porté dans le plan d'action sous la fiche action n°10 du plan d'amélioration de la qualité.

Le plan de formation prévoit aussi des formations dont les thèmes sont proches des préoccupations des professionnels : accompagnement socio-éducatif, souffrance-pathologie et exclusion, interculturalité etc...

Pour ce qui concerne la violence, les usagers y ont réfléchi dans le cadre du CVS et d'ateliers. Ils ont défini ensemble un certain nombre de règles à savoir :

- si violence verbale c'est un avertissement,
- si violence physique : mise à pied ou exclusion.

Ces règles sont formalisées dans la procédure sanction. Il y a eu également un groupe de réflexion sur les situations de violences durant deux ans et la rédaction d'un document par les salariés de l'AAJT (un guide de bonnes pratiques), la réflexion de ce groupe a notamment abouti à la mise en place de notes d'incident permettant le traitement des situations.

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 », cette réflexion n'avait pas encore abouti sur le temps de l'évaluation externe.

Points forts

- Les FJT répondent aux normes de sécurité. Les contrôles réglementaires sont mis en œuvre, le service HABITAT/FJT assure la sécurité jour et nuit.

Points d'amélioration

- Il n'existe pas de réflexion sur la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance, ni de réflexion institutionnelle sur le sujet.
- Créer un comité d'éthique inter-service et associatif.
- Analyser les risques psycho-sociaux au sein du service Habitat et des FJT selon une méthodologie affirmée et mettre en place des actions de prévention.

VI. Conclusion de l'évaluation externe

1. Préconisations en lien avec les thématiques de référence

Projet Associatif

- Mener une réflexion sur le projet associatif, le mettre à jour en cohérence avec les projets d'établissements

Projet d'établissement

- L'AAJT a déterminé un plan d'actions inscrit au projet d'établissement, ce plan d'actions ne fait pas état des spécificités du service Habitat FJT.

Droits et participation des usagers

- Revoir le livret d'accueil du service Habitat et du FJT en y introduisant des informations obligatoires
- Un compte rendu des réunions de CVS pourrait être affiché pour que tous en aient connaissance
- Organiser et communiquer sur le dispositif de gestion des réclamations

Personnalisation de l'accompagnement (accueillir, héberger, accompagner)

- Mettre à disposition des outils de travail plus performants
- Assurer la traçabilité du suivi de l'utilisateur dans le dossier
- Faire signer les documents réglementaires
- Former les agents d'accueil à l'accueil et aux spécificités du public accueilli
- Améliorer la communication sur le dispositif des voies de recours de l'utilisateur
- Communiquer sur le dispositif de sortie (plaquette, informations mise à disposition)

L'insertion

- Développer un document donnant toutes les informations nécessaires pour accéder à un logement.

Accès aux soins et à la santé

- Travailler les partenariats et les réseaux en santé pour apporter plus d'information, établir des liens avec les autres services de l'AAJT.
- Établir 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.

- Réorganiser les temps de travail des accompagnatrices (réception du public, temps dédié à l'administratif, rendez-vous obligatoires avec les usagers, visites etc.).
- Mettre en place des analyses de pratiques pour l'équipe

Ouverture sociale du FJT sur son environnement

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

Protection des usagers et des professionnels

- Mettre en place une réflexion institutionnelle sur la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance.
- Créer un comité d'éthique inter-service et associatif
- Organiser des exercices d'évacuation avec les usagers au FJT
- Analyser les risques psycho-sociaux selon une méthodologie affirmée et mettre en place des actions de prévention.

2. Appréciation globale

L'évaluation externe du FJT l'Escale St Charles 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 service HABITAT FJT propose une offre de logements très importante sur la ville de Marseille. Les objectifs de ce service s'inscrivent au sein de la plateforme « accueillir, informer, orienter ».
- Celle-ci contribue à proposer des solutions adaptées aux usagers en demande de logement.
- L'accompagnement de l'utilisateur est personnalisé et individualisé, au plus près de ses possibilités et de ses difficultés

Faiblesses

- Les outils utilisés dans le cadre du suivi de l'utilisateur ont besoin d'être mieux formalisés.
- La traçabilité du suivi de l'accompagnement en gestion locative sociale comporte de nombreuses faiblesses, l'organisation du travail des accompagnatrices nécessite une réorganisation.

Opportunités

- Le service Habitat sait se positionner sur le marché locatif et celui de la réglementation.

Menaces

- Le suivi des résidents demande de la rigueur et de la méthode, les résidents sont éloignés pour la plupart du siège social, ce qui peut entraîner des contraintes supplémentaires dans le suivi de leur dossier.
- Cet éloignement ajouté au nombre de dossiers à suivre et au manque d'organisation peuvent être un frein très important dans le suivi des usagers.
- Les professionnels peuvent ne pas savoir et/ou s'apercevoir qu'un usager est en grande difficulté. Cela peut être très préjudiciable pour lui.

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 COPIL a créé 4 groupes de travail, tous services réunis (accueil-admission, hébergement, accompagnement, gouvernance).

Des usagers ont été associés à la démarche dans chaque groupe, le conseil d'administration a été également représenté. Les groupes de travail ont recueilli les données de l'évaluation à partir du questionnaire du référentiel utilisé. Les Recommandations de Bonnes Pratiques de l'ANESM restent le fil conducteur du questionnaire.

Les résultats de cette évaluation interne se sont concrétisés par la rédaction de 22 fiches actions annexées à chaque projet d'établissement et qui constituent le plan d'action de l'association pour les 5 ans à venir.

Au jour de l'évaluation externe, deux points d'étape ont été réalisés par l'association pour vérifier la mise en œuvre de ce plan d'actions.

Certaines actions sont réalisées ou en cours de réalisation, d'autres ne sont pas encore mises en œuvre. Mais l'association suit l'état d'avancement de ce plan d'actions et met tout en œuvre pour le réaliser.

L'évaluateur a pu constater que la dynamique qualité de la démarche d'évaluation interne est connue des professionnels mais qu'elle reste encore éloignée de leurs préoccupations. Les procédures, les protocoles et les outils développés par le service qualité ne font pas l'objet d'une appropriation par les professionnels. En effet les travailleurs sociaux ont des difficultés à s'installer dans une culture de l'écrit, les documents créés ne sont pas toujours utilisés au mieux de la demande de l'association et des différents services. 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 afin de les intégrer dans une démarche qualité globale. Ces actions ne sont pas toujours le reflet d'une réalité de pratiques sur le terrain et du service HABITAT/FJT, d'où la difficulté de son appropriation par les acteurs de terrain.

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 service HABITAT/FJT, le projet fait état des ressources humaines, financières et matérielles mises au service du public accueilli ; il est centré sur les trois grands objectifs fondateurs de l'AAJT « *Accueillir, Héberger, Accompagner* ».

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

Le service a élaboré un rapport d'activité 2013, 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'optimiser cet accompagnement.

Les objectifs qui sont développés dans le projet d'établissement du service HABITAT/FJT sont développés dans le Dossier Individualisé d'Accompagnement de l'utilisateur car sont centrés sur l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement. Ces objectifs sont ainsi au cœur des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM.

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

Le service HABITAT/FJT 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 et les conseiller en analysant avec eux les freins qui les empêchent d'accéder à l'emploi et donc au logement

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 proposition du service, d'autres organismes comme Image Santé, Osiris offrent des prestations santé aux usagers.

Le PIJ, dispositif du Réseau Information Jeunesse est en place sur le site de l'AAJT. Ce dispositif regroupe un certain nombre de supports d'information destinés aux usagers.

L'appartenance au Réseau « CLLAJ » permet d'obtenir de nombreuses sources d'informations condensées dans des fiches thématiques (EDF, le loyer, l'assurance habitation, les charges locatives etc.). L'AAJT est adhérente au Réseau des Foyers de Jeunes Travailleurs et membre de l'UDHAJ et de l'URHAJ ; le réseau de l'insertion par l'économie est aussi mobilisé et permet d'orienter les usagers en fonction de leur cursus et de leurs demandes car l'accession au logement est étroitement liée à l'emploi.

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

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) sont donnés à l'utilisateur lors de son entrée au FJT. 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. Les CESF offrent aussi un accompagnement à l'appropriation du 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 hebdomadaire de service.

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 points d'étape sont réalisés régulièrement pour revoir les objectifs et les réajuster si nécessaire.

Chaque usager est associé à son projet avec un accompagnement individualisé et personnalisé. Le Dossier Individuel d'Accompagnement mis en place au sein du service n'est pas toujours renseigné au mieux des attentes du service et dans l'intérêt de l'utilisateur.

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

Le service HABITAT FJT est respectueux de la dignité et 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. L'objectif est de l'amener vers une autonomie la plus complète possible. L'hébergement offert lui apporte sécurité et convivialité. Le Conseil de Vie Sociale est actif et permet de faire remonter les souhaits d'amélioration des usagers dans leur prise en charge, il est force de propositions au sein de l'AAJT.

L'organisation concernant le traitement et l'analyse des événements indésirables et la gestion des réclamations (dysfonctionnement, incident, plainte, situation de crise...) est en place mais elle est récente et reste peu utilisée par les professionnels et les usagers.

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

L'AAJT n'a pas encore élaboré de réflexion institutionnelle sur la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance, ce thème est inscrit dans le plan d'actions du projet d'établissement. Néanmoins, le projet d'établissement a fixé un cadre éthique 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 et se faire accompagner par le chef de service si nécessaire. Les formations proposées permettent d'aborder des thèmes sur la bientraitance plus largement. Il n'y a pas d'analyses de pratiques en place au sein du service. L'AAJT a réalisé le Document Unique afin d'élaborer un plan de prévention des risques professionnels mais les risques psycho-sociaux ne sont pas clairement analysés en fonction du travail et des difficultés des professionnels sur le terrain issues de leur confrontation avec l'utilisateur dans sa 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 service HABITAT FJT 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 service HABITAT/FJT a conduit son évaluation interne avec l'ensemble des autres services de l'AAJT, cette évaluation s'est déroulée sur la base du référentiel CHRS + .Un rapport d'évaluation a été produit en décembre 2013 ; Les professionnels ont participé à l'évaluation, des groupes de travail se sont mis en place pour sa réalisation. Un COPIL a été créé pour mettre en œuvre cette évaluation interne, il est composé de la direction, du responsable qualité, de deux membres du conseil d'administration et des chefs de service. Un responsable qualité a été nommé.	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 sont 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	Suite à l'évaluation interne, un plan d'actions a été défini, il est composé de 22 fiches. 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. Deux points d'étape ont été réalisés, un en mai et le deuxième en septembre. Ces points d'étape ont permis de mesurer l'avancement 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
Faiblesses :		
<p>La démarche d'évaluation, la participation des professionnels ont été un vecteur fort de travail et de proposition. Néanmoins ils ne se sont pas encore totalement approprié la démarche sur le terrain. Le lien entre l'évaluation, la démarche qualité et leurs pratiques n'est pas clair pour eux.</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 le cloisonnement entre les services reste encore présent et les compétences développées dans un service ne sont pas toujours exploitées au mieux par les autres services.</p> <p>Enfin les fiches action de plan d'amélioration de la qualité ne sont pas assez centrées sur le service HABITAT/FJT.</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)
	<p>Le Projet d'établissement parle d'éthique de la pratique et des paradoxes auxquels sont confrontés les professionnels dans leurs échanges avec les usagers et dans leur accompagnement.</p> <p>Au sein du service HABITAT/FJT, la réunion d'équipe hebdomadaire permet aux professionnels d'échanger sur ses difficultés. Le service est axé sur la bienveillance et sur la volonté d'offrir le meilleur accueil et accompagnement à l'utilisateur.</p> <p>Tout y concourt dans la mise en œuvre d'un projet personnalisé, d'accès au logement, aux droits citoyens, à la culture, à la scolarité. Il manque simplement au service et à l'AAJT de mener une réflexion institutionnelle sur ces sujets. C'est l'objet de la fiche action n° 10 dans le plan d'amélioration de la qualité.</p>	
	Faiblesses	
	<p>Cette réflexion est toujours au cœur des débats mais il n'y a pas à ce jour 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.</p>	
Accès aux droits au logement	Forces	Développer un document de référence listant toutes les démarches nécessaires pour acquérir un logement.
	<p>Le service HABITAT/FJT accompagne les usagers vers une prise d'autonomie par l'acquisition du logement individuel. Les CESF travaillent avec les usagers le budget, les économies, l'entretien du logement, les démarches administratives pour constituer les dossiers de demande APL.</p>	
	Faiblesses	
	<p>Il manque au sein du service HABITAT un document qui fasse le point sur toutes les démarches à entreprendre pour l'acquisition d'un logement.</p>	

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

Items	Forces / Faiblesses	Propositions/ préconisations formulées par l'évaluateur externe
Les missions du projet d'établissement	Forces	<p>Communiquer sur les missions du service, expliquer les objectifs de la prise en charge à l'utilisateur.</p> <p>Elaborer une charte des valeurs de l'AAJT et l'afficher dans tous les locaux.</p>
	<p>Le projet d'établissement du service HABITAT/FJT s'emploie à décrire les missions du service en les mettant en pratique dans l'accompagnement de l'utilisateur.</p> <p>Ces missions sont en complète concordance avec les recommandations de l'ANESM et les valeurs véhiculées par l'AAJT.</p> <p>Le service promeut un accompagnement global qui débute tout d'abord par une phase d'observation, ensuite une évaluation des besoins et enfin par l'élaboration partagée du projet d'accompagnement personnalisé avec l'utilisateur accueilli.</p>	
	Faiblesses	
	<p>Les valeurs de l'AAJT et du service HABITAT/FJT sont insuffisamment expliquées aux usagers.</p> <p>Il serait intéressant de produire une charte des valeurs de l'AAJT et de l'afficher dans les locaux, de l'inscrire dans le livret d'accueil et de l'expliquer aux usagers.</p>	
Le public accompagné	Forces	<p>L'organisation de travail des accompagnatrices demande à être clarifiée et planifiée, sous peine de ne pas répondre à la mission dévolue et de laisser des usagers face à leurs difficultés.</p> <p>Inscrire des formations sur la bienveillance et sur les publics fragilisés.</p>
	<p>Le public du service HABITAT/FJT est un public qui peut être confronté à une première expérience de vie en foyer. Ce public est souvent en difficulté pour trouver un emploi et régler un loyer.</p> <p>C'est de surcroît un public méconnaissant totalement ses droits. La mission du service HABITAT/FJT est d'amener les usagers à l'autonomie et à la responsabilisation.</p>	
	Faiblesses	
	<p>Le service HABITAT/FJT n'a pas assez clarifié l'organisation de travail des accompagnatrices.</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	<p>Les nombreux partenariats pourraient faire l'objet de conventions plus élaborées afin de conforter et pérenniser le travail de réseau mis au service de l'utilisateur.</p>
	<p>L'établissement est intégré dans de nombreux réseaux : en interne les accompagnatrices du PLIE proposent un accompagnement à l'emploi des 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 animation (culture du Cœur, université citoyenne, ANCV, etc.). D'autres soutiens viennent compléter l'accompagnement et les réponses données.</p> <p>Enfin le service HABITAT/FJT est en lien avec les fédérations professionnelles UDHAJ, URIOPSS etc.</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>L'utilisateur est au centre de l'accompagnement proposé par les professionnels. Les objectifs énoncés dans le projet d'établissement sont inscrits dans le Dossier Individualisé d'Accompagnement « DIA ».</p> <p>Les professionnels ont pour mission d'amener l'utilisateur à exprimer ses besoins et ses souhaits, de l'aider à élaborer des moyens d'action pour atteindre les objectifs fixés, de le soutenir dans la mise en œuvre des moyens utilisés. Ils ont aussi à s'assurer que les objectifs de l'utilisateur sont adaptés à ses souhaits et au cadre du service dans lequel il est intégré et à lui faire comprendre quelles sont les contraintes du milieu dans lequel il vit. Le but est de l'amener à s'interroger sur ses objectifs et sur ses capacités personnelles à les atteindre.</p> <p>La contractualisation écrite d'un projet personnalisé va lui permettre d'objectiver tous ces attendus et le placer dans une démarche active. Le service HABITAT/FJT s'attache à travers l'offre de logement à favoriser l'ancrage de l'utilisateur dans une vie autonome et responsable.</p>		<p>Assurer une traçabilité exhaustive de toutes les informations concernant le jeune usager.</p>
	Faiblesses		
	<p>Le DIA est formalisé et composé de toutes les étapes de l'accompagnement de l'utilisateur mais cet outil n'est pas exhaustif quant aux informations détenues et les éléments réglementaires (bail, contrat de location) ne figurent pas toujours dans le dossier, et ne sont pas toujours signés lorsqu'ils sont présents</p>		
<p>L'accueil, l'admission, l'hébergement, la sortie</p>	Forces		
	<p>Les modes opératoires des processus accueil, admission et hébergement sont formalisés de la demande jusqu'à l'arrivée de l'utilisateur.</p> <p>L'ensemble des documents réglementaires lui sont remis et expliqués : 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 conseillère en économie sociale et familiale va l'accompagner dans la définition de ses besoins en termes de budget et d'entretien.</p> <p>L'animatrice met en place de nombreux ateliers et sorties pour tous les jeunes usagers de l'AAJT dont le service HABITAT/FJT.</p>		<p>Réaliser une enquête de satisfaction auprès de l'utilisateur.</p> <p>Réaliser une enquête plus spécifique sur les animations proposées afin de comprendre les causes du peu de fréquentation.</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 accompagnement.</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 :		<p>Nécessité d'expliquer le dispositif de sanctions dans le livret d'accueil et d'expliquer les voies de recours aux usagers.</p>
	<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.</p> <p>Le service HABITAT/FJT accompagne l'utilisateur dans ses droits parentaux en mettant à sa disposition un logement adapté, 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 du FJT.</p>		
	Faiblesses :		
Expression des usagers.	Forces :		<p>Finaliser le dispositif de gestion des réclamations des usagers et de déclaration d'évènement indésirable, le faire connaître et former l'ensemble des professionnels au dispositif tout en l'expliquant aux usagers et en mettant à leur disposition l'outil.</p>
	<p>Les usagers disposent de plusieurs moyens d'expression. Le Conseil de la Vie Sociale ouvert aux usagers de tous les services de l'AAJT dont le service HABITAT/FJT. Ce CVS fonctionne et est force de proposition. Il est animé par l'animatrice de l'AAJT, des comptes rendus sont affichés dans les locaux. Des ateliers animés par plusieurs associations permettent aux usagers de s'exprimer sur leurs attentes et leurs droits, ces ateliers (santé, citoyenneté, justice etc.) sont un moyen d'expression particulièrement apprécié des usagers et leur fréquentation est active. 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 :		
	<p>Cette procédure n'est pas tout à fait opérationnelle dans l'analyse ; le suivi et le retour d'information ne sont pas toujours assurés.</p>		

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

Items	Forces / Faiblesses	Propositions/ préconisations formulées par l'évaluateur externe
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.</p> <p>Compte tenu de la population accueillie, l'AAJT et le service HABITAT/FJT sont attachés à prévenir un certain nombre de risques et tout particulièrement le problème des addictions et la violence.</p> <p>La surveillance des locaux est assurée par la fermeture des portes (badge pour tous les résidents), la mise en place à l'accueil d'un trombinoscope, les visites sont limitées et surveillées.</p> <p>Des veilleurs de nuit assurent la sécurité par des rondes régulières et une surveillance des entrées.</p>	
	Faiblesses	
	L'AAJT n'a pas programmé d'exercice d'évacuation des locaux.	
Analyse des risques concernant l'usager et les professionnels	Forces	Elaborer une analyse des risques de maltraitance et faire une analyse des risques psycho-sociaux.
	<p>L'AAJT déploie un plan de formation pour tous les services, à ce titre les professionnels du service HABITAT/FJT peuvent participer à des formations qui sont axées sur les pratiques de terrain et/ou leurs préoccupations.</p>	
	Faiblesses	
<p>La réflexion sur la maltraitance et la promotion de la bientraitance n'est pas formalisée officiellement.</p> <p>Pour ce qui concerne les risques professionnels, le Document Unique a été rédigé mais l'analyse des risques psycho-sociaux reste à parfaire.</p>		

IX. Appréciation globale de l'évaluateur externe



“

Le service HABITAT/FJT 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.

”

X. Méthodologie de l'évaluation externe

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

XI. Commentaire de l'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs- FJT/HABITAT

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'usagers et de la gouvernance, en ayant toujours une posture adaptée.

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

2. Sur les conclusions de l'évaluation externe

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

ANNEXES

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

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

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

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

9h : Restitution visite du CHRS: Direction et gouvernance

10h : Rencontre des services généraux: M. Husson (Directeur Financier)

11h : M. Donadieu (Responsable informatique)

12h : Déjeuner

14h : Mme Hatmi (Services Généraux)

15h : M. Mektoub (Comptable)

16h : M. le Président

17h : Autre entretien si nécessaire

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

8h : Accueil - Installation

8h30 : Entretien Chef de Service: méthodologie et cadrage

9h30-12h : Observations et entretiens salariés (éducateurs, psychologue)

12h : Déjeuner

14h-15h : Observations de terrain et entretien

15h-16h : Réunion avec l'équipe des hommes d'entretien du service ASE et AAJT

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

9h-12h : Observations et entretiens avec les salariés (projet personnalisé, dossier individuel, pratiques professionnelles)

12h : Déjeuner

14h-17h : Réunion de service avec l'équipe

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

8-12h : Entretiens individuels avec Salariés (accueil général +maîtresse de maison)

12h : Déjeuner

14h-17h : Entretiens individuels avec Salariés (psychologue + animatrice)

18h-21h : Entretiens de nuit (CVS, rencontre des usagers) + veilleurs de nuit

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

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

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

12h : Déjeuner

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

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

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

12h : Déjeuner

12h-16h : Rencontre collective résidents et salariés

16h -17h : Entretiens avec les salariés

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

9h : Restitution visite du CADA: Direction et gouvernance

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

12h : Déjeuner

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

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

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

12h : Déjeuner

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

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

24/10/2014

Envoi des pré-rapports pour ajustements éventuels

17/11/2014

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

Annexe 2 : Contrat- Février 2014

Martine ALLOTE Consultant

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

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

Février 2014

TABLE des MATIERES

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

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

I- La demande

I.1- L'établissement concerné :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I.2- L'historique de la demande :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II- Le cahier des charges

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

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

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

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

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

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

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

III- La mission de l'évaluateur externe

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

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

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

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

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



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

IV- Méthode de travail, déroulement de la mission

IV.1- Principes de travail

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

Notre déontologie est fondée sur le respect des règles suivantes :

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

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

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

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

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

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

IV.2- Déroulement de la mission

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

IV.2.a- Réunion de cadrage

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

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

IV.2.b- Mode opératoire

Etude de la documentation

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

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

Période d'entretiens et d'observations avec les professionnels

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

Le Conseil de Vie Social CVS

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

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

L'environnement de l'établissement

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

IV.3- Budget et Nombre de jours prévisionnels

Proposition de mission évaluation externe	Nombre de jours
Préparation et coordination initiale de la mission	1 jour
Cadrage de la mission	0,5 jour
Analyse documentaire	2 jours
Entretiens	8 jours
Observations	4 jours
Coordination	1 jour
Synthèse et Rédaction du pré-rapport	8 jours
Pré-restitution du pré-rapport	1 jour
Enrichissement du rapport	2 jours
Restitution finale et rapport définitif	0,5 jour
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 pourrons 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'École 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"> o 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 Clémenville (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 | e.mail : martine.allote@orange.fr