

Rapport d'évaluation EXTERNE

Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs
« AAJT »

**SERVICE ASE
ESCALE SAINT
CHARLES**

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 de PE avec l'agrément délivré	18
2. Construction du PE en réponse aux besoins des jeunes accueillis	19
3. Le PE est une référence théorique et opératoire pour les différents professionnels..	19
Thème 2: Droits, libertés et obligations des usagers	21
1. Respect des droits fondamentaux.....	21
2. Les outils et instances relatifs aux droits des usagers	22
3. Les droits civiques et citoyens.....	22
4. Respect de l'intimité et de la vie privée	22
5. Voies de recours et sanctions	23
6. Expression des usagers.....	23
7. Droits des usagers et pratiques professionnelles	23
Thème 3 : Personnalisation de l'accompagnement	25
1. L'accompagnement	25
2. Accueil et orientation	27
3. Admission.....	28
4. Hébergement et conditions de séjour	29
5. Préparation à la sortie	31
Thème 4 : Accès au logement et à la scolarité	33
1. Accès au logement	33
2. Accès à la formation, à la scolarité et l'emploi	34
Thème 5 : Accès aux soins et promotion de la santé	36
Thème 6: Stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées	37
Thème 7 : Ouverture sociale de l'établissement sur son environnement	40
Thème 8: Protection des usagers et des professionnels	42
1. Sécurité des locaux.....	42
2. Sécurité des usagers et des professionnels	42
3. Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	43

VI.	Conclusion de l'évaluation externe.....	45
VII.	Synthèse du rapport d'évaluation externe.....	48
	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	48
	B/ L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique.....	49
	C/ Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers.....	50
	D/ La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques	50
VIII.	Abrégé du rapport d'évaluation externe.....	52
IX.	Appréciation globale de l'évaluateur externe	59
X.	Méthodologie de l'évaluation externe.....	60
XI.	Commentaire de l'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs- ASE.....	61
	<u>ANNEXES</u>	<u>60</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 une évaluation interrogeant leurs pratiques aux fins d'améliorer la qualité des prestations délivrées aux usagers.

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 consiste à évaluer la démarche qualité réalisée 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.

3. Recueil de données

• Liste des documents consultés

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

Tout document public permettant d'identifier la personne morale de droit privé gestionnaire de l'établissement

Une copie de l'autorisation avec un descriptif de l'activité, des publics accueillis, un organigramme et un document relatif aux personnels

Le projet d'établissement, charte, supports qualité

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 autre forme de participation des usagers conformément à l'article L311-6

Les documents relatifs à l'hygiène et à la sécurité

Les résultats de l'évaluation interne

Point d'étape n° 2 : mise en œuvre du plan d'action de l'évaluation interne 2013.

• 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
- Comptes rendus du CVS
- Les fiches de poste

- Documents et affichages internes
- Outils et documentation à destination des jeunes accueillis
- Etc...

1. Validation du projet évaluatif de IDAAJT

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

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

Projet associatif et projet d'établissement.

Droits, libertés et obligations des usagers.

Personnalisation de l'accompagnement.

Ouverture sociale de l'établissement sur son environnement

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

Protection des usagers et des professionnels.

III. Présentation de l'Association

1. Historique



L'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs, dont le siège social se situe 3 rue Palestro 13003 MARSEILLE, a été créée en 1954 par des 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 totalement dans le cadre des lois de lutte contre l'exclusion, de la loi de Rénovation de l'Action Sociale et de la Politique Publique de l'Insertion, du Logement et de l'Emploi.

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

- Un **CHRS** comprenant les types d'hébergement suivants :
 - un collectif situé à la Roseraie 30 avenue de la Croix Rouge 13010 Marseille avec 35 places dédiées à l'urgence et 39 dédiées à l'insertion.
 - un hébergement semi diffus avec 12 places au FJT 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 <u>Blancarde</u> 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 ce cadre.

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 ASE 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.

Points d'amélioration

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

3. Aujourd'hui

L'objet de ce rapport concerne la Maison d'enfants intégrée au sein du Foyer de Jeunes travailleurs, l'Escale St Charles situé-3 rue Palestro 13003 Marseille- Cet établissement est géré par l'AAJT, il est habilité au titre de l'Aide Sociale à l'Enfance par le Conseil Général des Bouches du Rhône.

Le Foyer de Jeunes Travailleurs est habilité à recevoir des usagers de 16 à 21 ans en rupture familiale, confiés par mesure judiciaire ou administrative dans sa section socio-éducatif, au titre de l'Aide Sociale à l'Enfance dans la limite de 26 places réparties comme suit :

- 18 usagers accueillis (chambre individuelle ou double) à l'Escale St Charles.
- 3 usagers accueillis en studios à l'Escale St Charles.
- 5 usagers accueillis en studios étudiants à la Résidence Etudiante René Magnac.

Le service d'Aide Sociale à l'Enfance a été créé en 1986 à l'initiative du Conseil d'administration (une convention avait été passée avec le Conseil Général).

Le statut administratif de la section ASE est celui d'une MECS « Maison d'Enfants à Caractère Social » qui fonctionne comme un internat 365 jours par an.

Les résidents bénéficient d'un accompagnement socio-éducatif global, l'objectif étant de travailler le retour de l'usager dans sa famille et de l'aider à maintenir des liens positifs tout en le préparant à la sortie de ce dispositif et à une vie en autonomie.

Les missions de l'ASE sont précisément définies par l'article L211-1 du code de l'action sociale et des familles, notamment :

- *Apporter un soutien matériel, éducatif et psychologique aux mineurs et à leurs familles, aux mineurs émancipés et aux majeurs âgés de moins de 21 ans confrontés à des difficultés sociales susceptibles de compromettre gravement leur équilibre.*
- *Veiller à ce que les liens d'attachement noués par l'enfant avec d'autres personnes que ses parents soient maintenus voire développés dans son intérêt supérieur.*
- *Pourvoir à l'ensemble des besoins des mineurs confiés au service et veiller à leur orientation, en collaboration avec leur famille ou leur représentant légal.*

4. L'équipe de l'Aide Sociale à l'Enfance

ASE EFFECTIFS	ETP	
Direction	1pers	0.3 ETP
Chef de service	1pers	1 ETP
Assistante sociale	1 pers	0,5 ETP
Educateurs spécialisés	2 pers	2 ETP
Moniteur éducateur	2 pers	2 ETP
Animation socio-éducative	1 pers	0,5 ETP
CESF	1 pers	1 ETP
Psychologue	1 pers	0,21 ETP
Agent d'accueil	1 pers	1 ETP
Technicien supérieur	1 pers	0,5 ETP
Veilleur de nuit	3 pers	3 ETP
Ouvrier Qualifié	1 pers	0,5 ETP
Maîtresse de Maison	1 pers	1 ETP
Employé de bureau	1 pers	0,21 ETP
<i>Total Effectifs</i>	<i>18</i>	
<i>Total ETP</i>		<i>13,74</i>

5. L'agrément MECS

En 1987 un 1^{er} arrêté autorise la création d'une section socio-éducative de 16 places à l'Escale St Charles, en 1994 un 2^{ème} arrêté augmente la capacité d'accueil à 24 places. En 2013, le rapport de tarification augmente la capacité à 26 places.

6. Les recommandations ANESM applicables au MECS

L'ANESM a publié des recommandations pour les ESMS :

Accès aux droits des personnes accueillies dans les établissements et services du secteur de l'inclusion sociale relevant de l'article L312-1 du Code de l'action sociale et des familles, 2012 ANESM.

Le questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux, 2010 ANESM.

Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service, 2010 ANESM.

La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du Code de l'action sociale et des familles, 2009 ANESM.

Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement, 2009 ANESM.

Les attentes de la personne et projet personnalisé, 2008 ANESM.

Expression et participation des usagers dans les établissements relevant de l'inclusion sociale, 2008 ANESM.

La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre, 2008 ANESM.

Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance, 2008 ANESM.

Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées, 2008 ANESM.

Ouverture de l'établissement sur son environnement, 2008 ANESM.

Les attentes de la personne et le projet personnalisé, 2008 ANESM.

Les conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents 2008, ANESM.

IV. Démarche Qualité et évaluation interne

1. La démarche qualité

Initiée en 2007 avec la mise en place de la démarche d'évaluation interne, celle-ci a eu pour objectif de construire un outil de collecte des informations afin de mieux connaître les publics bénéficiaires de l'offre et de mesurer l'impact de l'offre de services sur leur parcours. A partir de ce premier travail, des objectifs ont été construits avec des critères d'évaluation et des indicateurs.

Une 1^{ère} enquête a été menée auprès des usagers et la démarche qualité s'est poursuivie en modélisant les activités à travers une cartographie ; celle-ci dessine l'activité de l'AAJT par le biais de trois grands processus



Cette démarche qualité a comme objectif d'améliorer les pratiques professionnelles au service des usagers. Elle doit aussi permettre d'améliorer tous les processus. Elle est donc étendue à tous les secteurs d'activité et elle intègre les usagers.

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, la démarche s'est centrée autour d'un outil spécifique « *Kalitiss* » pour élaborer un référentiel d'évaluation.

En 2013, l'AAJT décide de continuer son évaluation interne à partir de l'outil « *CHRS +* » composé de 11 références :

1. DROITS,
2. LIBERTE ET OBLIGATIONS DE L'USAGER,
3. ACCUEIL ET ORIENTATION,
4. ADMISSION-HEBERGEMENT- CONDITIONS DE SEJOUR,
5. INSERTION PAR LE LOGEMENT,
6. INSERTION PROFESSIONNELLE,
7. ACCES AUX SOINS ET PROMOTION DE LA SANTE,
8. PREPARATION A LA SORTIE DU DISPOSITIF DE PRISE EN CHARGE,
9. RESEAUX ET INSCRIPTION DANS L'ENVIRONNEMENT,
10. PROJET D'ETABLISSEMENT,
11. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES.

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

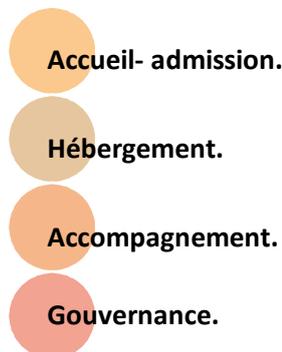
Le référentiel validé, l'AAJT a nommé le responsable informatique, responsable qualité. En effet celui-ci étant au cœur du système d'information, il avait commencé dès 2003 à guider la démarche en finalisant des procédures. Il s'est naturellement proposé pour aider à la mise en œuvre de l'évaluation 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, ce COPIL avait pour objectif de :

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

Ce COPIL a décidé de travailler les recommandations de l'ANESM dans une démarche d'évaluation transversale à tous les services et de ne produire qu'un seul rapport d'évaluation interne. Le but de cette évaluation était de modéliser des supports, de créer des documents uniques, utilisables dans chaque service afin de rendre les organisations homogènes.

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



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 un livret d'accueil, de rassembler les documents concernant l'utilisateur dans le Dossier Individuel d'Accompagnement et de revisiter le contrat de séjour, le règlement de fonctionnement et autres documents.

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

Le référentiel validé par le COPIL synthétisait tous les secteurs de l'AAJT et il a été soumis aux équipes dans chaque service pour confronter la réalité des organisations aux attendus du référentiel. Quelques usagers ont été associés à la réflexion et ont pu proposer 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.

Ainsi, les données recueillies et les questionnements ont abouti à l'écriture du rapport d'évaluation interne et du plan d'amélioration de la qualité de l'AAJT 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.

Au service socio-éducatif Escale St Charles, les résultats de l'évaluation ont permis d'objectiver un certain nombre d'actions d'amélioration (7 fiches actions) ; ce sont les domaines prioritaires qui ont été retenus par l'AAJT pour l'ASE. Chaque domaine prioritaire de l'évaluation fait l'objet de constats et de pistes d'amélioration.

Les objectifs visés dans les fiches action sont mis en œuvre par le responsable de service et un coordonnateur, chaque objectif de travail comporte une échéance, un indicateur de mesure et une date de point d'étape

2. 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, 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 ; 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). L'AAJT n'a pas réalisé d'enquête de satisfaction des professionnels et des usagers (celle réalisée pour les usagers date de 2012).

Mais l'AAJT montre un réel intérêt à continuer la démarche qualité et à la placer dans un dynamique projet.

- D'une part grâce au suivi des fiches actions issues des résultats de l'évaluation interne.
- D'autre part au sein de l'ASE, la dynamique de l'évaluation interne s'est maintenue au long de l'année 2014 par le biais de la réunion hebdomadaire.

Enfin le responsable qualité a réalisé des points d'étape sur les actions préconisées dans l'évaluation interne ; cette évaluation a été présentée à l'évaluateur.

Points forts

- Sur la forme, l'AAJT s'inscrit dans une démarche qualité depuis 2003, cette démarche est centrée sur l'évaluation des différentes organisations mises en œuvre afin d'atteindre la mission dévolue aux services. Les professionnels interrogés sont tous au fait de la démarche d'évaluation et y ont participé. Le référentiel de base utilisé a permis de répondre au processus commun à tous les services « *accueillir, informer, accompagner* ».
- Le travail d'évaluation externe a été pour toutes les équipes l'occasion de s'exprimer librement dans un climat de confiance.
- Sur le fond, la démarche a permis d'identifier des axes d'amélioration en appuyant la réflexion sur les pratiques professionnelles.
- L'AAJT s'est doté d'un outil de pilotage en rédigeant un plan d'actions comportant 22 fiches dont les objectifs sont qualitatifs et quantitatifs. Celui-ci a pour objectif de développer des axes d'amélioration sur l'AAJT et l'ensemble des services.
- Ce plan d'actions a fait l'objet de deux évaluations une en mai 2014 et la seconde en septembre 2014, la dernière a été présentée à l'évaluateur.

Points d'amélioration

- L'AAJT a privilégié un rapport d'évaluation global des services. Dans cette vision, les spécificités de chaque service ne ressortent pas assez.
- Peu d'actions spécifiques sont déclinées par service, en effet l'évaluation externe a montré que les pratiques peuvent différer d'un service à un autre et l'uniformisation des procédures semble complexe à mettre en œuvre.
- Les professionnels ne se sont pas encore totalement approprié la démarche ; leur culture professionnelle n'est pas toujours inscrite dans celle de l'écrit et du suivi de l'écrit.
- Le lien entre la démarche qualité, l'évaluation interne et leurs pratiques n'est pas clair pour eux
- L'évaluation interne reste pour beaucoup assez lointaine de leurs pratiques même s'ils y ont participé.
- Il ressort que les différents services (ASE, CADA, CHRS, FJT) sont encore bien cloisonnés, les compétences des professionnels en termes de logement, de droit des étrangers, d'emploi et de formation ne sont pas suffisamment connues et exploitées par tous.
- Réaliser une enquête de satisfaction des professionnels et des usagers.

V. Les constats de l'évaluation externe

Thème 1: Projet d'établissement ou de service



Le projet d'établissement de l'ASE a été réactualisé et validé le 12 décembre 2013 par le Conseil d'administration. Il 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 sur le dispositif ASE. L'ensemble de ces textes est cité dans le projet d'établissement ; l'organisation et le fonctionnement de l'ASE y sont conformes.

De nombreux échanges entre la direction et le CA existent avec des partenaires ressources et avec les autorités de tutelle.

La direction a pour objectif de placer le service socio-éducatif dans une dynamique de projet et de faire de ce service, un acteur incontournable de l'accueil et de l'accompagnement des usagers de 16 à 21 ans.

La veille réglementaire est assurée par la direction et le chef de service. La diffusion de l'information se fait sous couvert des réunions de service, mais il n'existe pas un système formalisé de diffusion de textes et de synthèse affichée pour tous.

1. Cohérence de PE avec l'agrément délivré

Le projet d'établissement s'inscrit dans le code de l'action sociale et des familles et du schéma départemental de Protection de l'Enfance et de l'Adolescence au sens de l'article L312-4 du Code de l'Action sociale et des Familles, la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 et la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Le projet d'établissement inscrit ses objectifs dans le cadre des activités du territoire. Les activités décrites sont ancrées au sein de partenariats qui concernent la santé à travers plusieurs réseaux (CMP, CLAT, CESAM 13 etc.), le logement (CAF 13, BHAJ, CROUS, etc.), l'accès à la scolarité et à l'emploi (Missions locales, les centres de formation et Pôle Emploi), la justice (SPES, SPIP,) la solidarité (Croix rouge, restos du cœur, secours populaire et secours catholique) la culture (divers festivals dans Marseille) et les différentes organisations professionnelles et syndicales (ARS, FNARS, ANEF, HAS etc...).

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

Le projet a été validé par le Conseil d'administration et la direction générale. Il a été élaboré par le chef de service et l'équipe éducative, lors de réunions de travail. 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 définit des objectifs centrés sur le public et son entourage (public accompagné, expression des usagers, relations avec l'entourage) la nature de l'offre de services (l'accueil, l'hébergement, l'accompagnement, l'animation, l'autonomie et initiative des usagers) et l'éthique de la pratique.

Le projet d'établissement du service socio-éducatif s'emploie à décrire ses missions en les valorisant dans l'accompagnement au service de l'utilisateur. Les missions du service sont d'apporter un soutien matériel, éducatif et psychologique, de pourvoir à l'ensemble des besoins de l'utilisateur et enfin de veiller aux liens d'attachement de l'utilisateur. Ces missions sont en complète concordance avec les recommandations de l'ANESM. Le service accueille 26 usagers de 16 à 21 ans en rupture familiale et il promeut un accompagnement global qui passera tout d'abord par une phase d'observation, une évaluation des besoins et l'élaboration partagée du projet d'accompagnement personnalisé.

Le public du service socio-éducatif est un public qui vit souvent en arrivant une première expérience de vie en foyer. Ce public est fréquemment en rupture scolaire ou d'un niveau très faible. Il rencontre toutes les difficultés à trouver un emploi ; s'ajoutent à cela des problématiques d'accès aux soins et/ou des conduites addictives. C'est de surcroît un public méconnaissant totalement ses droits de citoyen. La problématique de l'accompagnement de ces usagers c'est de pouvoir les amener vers l'autonomie tout en leur offrant un suivi socio-éducatif. Les professionnels sont aussi souvent confrontés à un public pouvant souffrir de troubles psychiatriques nécessitant un travail de partenariat avec les médecins et les hôpitaux.

Les objectifs du projet sont cohérents au regard des statuts de l'association et des missions imparties fondées sur la promotion de l'autonomie, l'initiative et la responsabilisation des usagers, leur participation active et la solidarité. Ces objectifs veulent promouvoir une approche globale et individualisée de chaque usager. Ils sont définis dans le cadre des lois et de la réglementation à partir des moyens qui ont été définis et qui sont mis en œuvre pour remplir la mission impartie à l'ASE.

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

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

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

Le PE décrit et normalise les pratiques des équipes, il est aussi un outil de référence pour la direction. Les travailleurs sociaux sont dans une recherche permanente et individualisée de l'approche socio-éducatif la mieux adaptée au public accueilli, il n'en reste pas moins que les outils sont communs et les réponses institutionnelles identiques.

Le PE fait donc le point sur cette approche et les différents outils mis en place pour y répondre.

Il regroupe l'ensemble des références des textes juridiques propres à l'ASE, les professionnels peuvent s'y référer si besoin. La description des différents processus composant la prise en charge de l'utilisateur et son accompagnement sont également référencés et permettent aux équipes de s'y attacher si besoin.

Points forts

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

Points d'amélioration

- Communiquer sur les actions à réaliser auprès des professionnels, prioriser les actions, les réaliser et évaluer leur appropriation par tous
- Communiquer au titre de l'ASE avec l'équipe sur les fiches actions, les analyser ensemble et évaluer leur appropriation par le personnel.

Thème 2: Droits, libertés et obligations des usagers



1. Respect des droits fondamentaux

L'exercice des droits de l'utilisateur est assuré au long de son accompagnement.

Les outils de la loi 2002-2 relatifs aux droits fondamentaux sont affichés et remis (livret d'accueil, charte des droits et libertés, règlement de fonctionnement...), tous ces outils ont été déclinés au sein de l'AAJT mais l'ASE a déployé un livret d'accueil spécifique à son organisation.

L'accueil à l'ASE cible un objectif fondamental : permettre à l'utilisateur de se préparer à sa vie d'adulte dans toutes ses composantes (formation, recherche d'emploi, régularisation administrative, préparation à l'autonomie) et de ce fait de l'accompagner dans l'exercice de ses droits, de ses libertés et de ses obligations. Cet accueil est formalisé dans le livret d'accueil qui lui est remis et qui lui donne tous les repères nécessaires à son intégration dans le service.

Les droits et les devoirs de l'utilisateur en ASE sont systématiquement expliqués et repris par le référent et son co-référent lors de son entrée ; l'éducateur va lui présenter les documents réglementaires : la charte des droits et libertés, le contrat de séjour, le règlement de fonctionnement.

Les modalités d'accompagnement lui sont longuement expliquées avec rappel des droits auxquels il peut prétendre.

Au titre des droits parentaux et du maintien des relations familiales, le service ASE a mis en place un certain nombre de moyens : Les droits parentaux sont favorisés par la possibilité d'exercer un droit de visite dans les locaux ; l'ASE organise les transports des usagers qui souhaitent aller dans leur famille et met à leur disposition un téléphone portable pour qu'ils puissent joindre leurs proches.

Le service ASE peut aussi jouer le rôle de médiateur entre l'utilisateur et sa famille.

L'AAJT possède des espaces de réunion, qui peuvent être mis à disposition des usagers pour des rencontres familiales en présence de l'éducateur selon notification du juge.

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 explique les règles de l'ASE.

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 et de l'accompagnement (les conditions de séjour, d'admission, l'accompagnement global, le vivre ensemble ...).

Mais il ne fait pas état du droit d'accès à tout document relatif à la prise en charge de l'utilisateur ni aux voies de recours de l'utilisateur si besoin.

- La charte des droits et libertés est affichée dans les locaux, les usagers accueillis sont informés de cette charte et en parlent spontanément.
- Le règlement de fonctionnement : Conforme à la réglementation, il a été réactualisé et informe le l'utilisateur sur l'organisation de l'établissement.
- Le contrat de séjour : signé avec le jeune au moment de l'admission, un délai de rétractation est possible par les deux parties, c'est stipulé dans le contrat.

3. Les droits civiques et citoyens

Les usagers de l'ASE ont la possibilité de participer à des rencontres avec d'autres usagers hébergés à l'AAJT, des ateliers citoyens mis en place par l'AAJT leur permettent de s'inscrire dans une meilleure connaissance de leurs droits. L'ASE accompagne aussi les usagers étrangers dans leurs demandes d'accès aux droits.

L'AAJT possède toutes les compétences en interne pour assurer cette information ainsi qu'en externe avec les nombreux partenariats développés

Un Point Information Jeunesse « PIJ » situé au siège social de l'association est à disposition des usagers de l'ASE pour obtenir les informations dont ils ont besoin, une conseillère du PIJ est aussi à disposition.

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

En effet, l'utilisateur est accompagné par un référent qui suit l'évolution de ses droits, lui rappelle les règles de vie de l'ASE (entrée et sortie, restauration, tâches d'entretien des chambres et du linge etc.). Lors de son admission, le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement de l'ASE lui sont expliqués.

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 de l'ASE, ceux-ci ont la possibilité d'exercer leur culte à l'extérieur des murs comme ils le souhaitent. Concernant les usagers inscrits en restauration collective, l'AAJT propose une offre de menus permettant à chaque usager, quelle que soit sa confession, de pouvoir se nourrir (notamment par le choix de viande ou de poisson).

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. L'heure limite de sortie est fixée à 22H et il ne peut y avoir d'exception sauf accord express de l'équipe éducative.

5. Voies de recours et sanctions

Lors de la signature du contrat de séjour, tout usager entrant à l'ASE est informé qu'il doit se plier à un certain nombre d'obligations pour respecter le « bien vivre ensemble ». Le poids des sanctions prévues est gradué, celles-ci sont prises par le chef de service et discutées en équipe ; enfin les sanctions sont prises après que l'usager a été entendu. L'ASE dispose à ce titre d'une procédure écrite. Le dispositif de sanction n'est pas décrit dans le livret d'accueil.

6. Expression des usagers

Le CVS dans sa forme originale a été mis en place en 2012 mais en raison de la mobilité des usagers reçus, l'établissement a dû rechercher d'autres modes d'expression : aussi des réunions d'usagers plus informelles ont été mises en place sous forme d'ateliers ou d'animation.

Le CVS est à ce jour organisé et animé par l'animatrice de l'AAJT, plusieurs usagers issus des différents services en font partie et recueillent les attentes des autres usagers, une feuille de route a été éditée, elle récapitule leurs principales préoccupations. Les élus du CVS participent à des commissions (commission menu, commission ateliers etc...). Enfin un cahier de liaison à disposition permet aux équipes d'être au courant de tout ce qui préoccupe les usagers ou de leurs réactions.

L'ASE et l'AAJT n'ont pas réalisé d'enquête de satisfaction auprès des usagers permettant de connaître leur opinion et de savoir si l'ensemble des services proposés répond à leurs attentes.

Dans le cadre de cette écoute le service a mis aussi en place depuis 3 ans des ateliers conduits par l'Université du Citoyen et dont les thèmes sont apportés par les usagers eux-mêmes. Ces ateliers ont obtenu un franc succès, la participation a été importante, les thèmes portaient sur la santé, la violence, la discrimination etc...

D'autres ateliers (jardinage, musique) menés par l'animatrice, permettent de prévenir l'oisiveté des usagers et de possibles dérives inhérentes à celle-ci.

Des outils sont déployés pour assurer le droit à l'expression et la participation de l'usager : Une procédure de gestion des réclamations des usagers et des déclarations d'évènements indésirables a été écrite et développée par une fiche de déclaration. Cette fiche a été réalisée pour permettre une traçabilité des demandes, leur suivi et la mise en place d'actions correctives si nécessaire mais elle est à ce jour très peu utilisée et ne fait pas l'objet d'une vraie organisation dans le suivi. C'est plutôt le cahier de liaison entre éducateurs qui permet de connaître les problèmes et réclamations des usagers.

Enfin une psychologue est à disposition des usagers sur rendez-vous, le mardi et jeudi après-midi.

7. Droits des usagers et pratiques professionnelles

Les pratiques professionnelles sont centrées sur la confidentialité et le secret professionnel, l'usager est reçu dans un bureau en toute confidentialité, l'équipe éducative est accessible et les usagers viennent très souvent les rencontrer spontanément dans leurs bureaux.

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

L'évaluation interne a été un moment de partage sur les droits des usagers et sur la nécessité de revoir les documents écrits afin qu'ils soient conformes aux attendus. Un rappel sur 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 est formalisé par de nombreux outils et moyens mis à leur disposition (affichage, accompagnement socio-éducatif ...) les outils de travail ont été revus et réactualisés, les usagers sont intégrés dans le dispositif d'écoute et peuvent émettre des idées les concernant (culture, droits civiques ...).
- L'expression des usagers est formalisée à l'ASE par le CVS commun à tous les services et qui regroupe des usagers (CHRS, CADA, ASE, Habitat...).
- Dans ce CVS, les usagers sont invités à exprimer leurs doléances et leur satisfaction. Ainsi par exemple, ces réunions ont permis au sein de l'ASE de déployer des ateliers (techniques ou culturels) et un certain nombre d'amélioration dans l'accueil et l'hébergement. Le compte rendu sous forme de feuillet facilement identifiable permet de suivre très rapidement les actions à mettre en œuvre.

Points d'amélioration

- Le livret d'accueil permet à l'utilisateur d'avoir de nombreux renseignements sur son accompagnement mais il ne fait pas état des dispositifs de recours dans le cadre d'un conflit ou d'un désaccord sur la prise en charge du jeune ou dans le cas de sanctions.
- Afficher le compte rendu du CVS
- Dans la mesure où le dispositif de réclamation existe, il pourrait être affiché afin que chacun puisse en prendre connaissance.
- Réaliser une enquête de satisfaction auprès des usagers accueillis en ASE.

Thème 3 : *Personnalisation de l'accompagnement*



1. L'accompagnement

La procédure d'accueil et d'orientation définit les règles de l'accompagnement.

Les usagers reçus dans le cadre du service ASE Escal St Charles sont orientés par les services départementaux de l'Aide Sociale à l'Enfance ou par d'autres services sociaux. Ces usagers demandeurs doivent prendre rendez-vous avec le chef de service et un éducateur. Après cette rencontre et celle du psychologue, un diagnostic va être posé sur sa demande socio-éducative.

Ces entretiens permettent de cerner avec l'utilisateur ses besoins et ses intentions. Après décision collégiale de l'équipe, il est décidé de l'admettre dans le service ASE ; une lettre d'engagement et le règlement intérieur lui sont alors adressés, il doit les retourner signés. C'est lors de cette réunion de travail en équipe que 2 éducateurs seront désignés pour accompagner l'utilisateur : ce seront ses référents (la coréférence permet la continuité de l'accompagnement en cas d'absence du référent).

Au sein du service l'accompagnement socio-éducatif est global :

Accompagnement éducatif.

Accompagnement au logement.

Accompagnement à l'hygiène.

Accompagnement à la scolarité et à l'emploi.

Accompagnement aux loisirs et à la citoyenneté, etc...

Lors de l'admission, l'entretien approfondi permet de poser les bases d'un accompagnement personnalisé et socio-éducatif ; l'éducateur met en place un projet personnalisé qui respecte les besoins et le rythme de l'utilisateur ou pose les objectifs de travail issus du Contrat Jeune Majeur signé avec le Conseil Général. Cet accompagnement fait toujours l'objet d'une contractualisation écrite tracée dans le DIA.

Dans ce DIA figurent tous les éléments réglementaires dont le contrat de séjour et la prise en compte des besoins en matière de santé, de formation, et de logement. Une fiche de suivi est formalisée également mais l'appropriation de ce dossier informatisé n'est pas généralisée à tous les professionnels, il en est de même pour le DIA papier qui n'est pas toujours classé ni rempli selon les critères définis par l'AAJT dans sa procédure.

Une fiche de suivi récapitule toutes les informations recueillies au cours des entretiens au long de l'accompagnement et lors des points d'étape réalisés avec l'utilisateur. C'est son référent qui remplit et suit le dossier. Cette fiche de suivi n'est pas toujours exhaustive.

Dans certains dossiers, les différentes pièces ne sont pas rangées selon la méthode déployée par l'AAJT et il est parfois difficile de retrouver le fil conducteur d'une prise en charge efficiente. Selon les éducateurs, le classement administratif est plus ou moins efficace. Certains usagers avec une prise en charge longue ont des dossiers très conséquents qu'il est difficile de rendre lisibles...

Les éducateurs organisent le suivi régulier des usagers dont ils sont référents. Des entretiens individuels, la réunion d'équipe hebdomadaire permet de faire le point sur les cas particuliers et sur les difficultés vécues par certains dans leur insertion et dans la collectivité du service.

La psychologue organise sur demande des usagers des rendez-vous deux fois par semaine et participe aussi aux réunions d'équipe.

Une conseillère en économie sociale et familiale est attachée au service; elle organise des ateliers collectifs d'aide et d'accompagnement des usagers à une meilleure maîtrise de la vie quotidienne (alimentation, hygiène, logement, budget, etc.). Cet accompagnement peut-être individualisé au plus près de la sortie de l'utilisateur.

La Maîtresse de Maison veille à la propreté des chambres, à l'hygiène des lieux, elle distribue les produits d'entretien et assure le lavage des draps. Son rôle est d'accompagner l'utilisateur, de l'aider à acquérir une autonomie dans l'hygiène de son environnement et de veiller à sa présentation.

L'accès à son dossier est possible pour l'utilisateur lorsqu'il le souhaite, celui-ci est à disposition. Il peut être consulté et il peut en faire des copies. Les usagers sont encouragés à garder les originaux afin d'apprendre à conserver leurs documents et à organiser leur vie administrative... mais la plupart préfèrent laisser les originaux dans les dossiers au bureau...

Dans le cas d'un utilisateur ne parlant pas le français, le service met à disposition des interprètes ou fait appel à d'autres hébergés de même nationalité qui peuvent expliquer à leur compatriote leurs droits et leurs devoirs.

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

Lors de son accueil en ASE, l'utilisateur reçoit un règlement de fonctionnement qui fixe les règles de vie dans l'institution, 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.

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

L'accompagnement de l'utilisateur est personnalisé dès le début de son entrée à l'ASE : les entretiens individuels, la prise en compte de ses besoins, la possibilité d'être entendu par la psychologue du service, mais aussi l'accompagnement dans les ateliers à son gré, le parcours santé individuel si nécessaire, tout concourt à individualiser cet accompagnement. A l'ASE la CESF accompagne l'utilisateur dans son apprentissage d'une insertion individuelle dans le logement : budget travaillé avec lui, apprentissage de l'hygiène corporelle et entretien de son logement.

Plusieurs entretiens seront réalisés au long de sa prise en charge, aussi bien avec son référent qu'avec le chef de service ou à sa demande s'il est confronté à un problème. Enfin un bilan général de parcours aura lieu un mois et demi avant sa sortie prévue et si son séjour doit être prolongé, un courrier sera adressé au référent Conseil Général pour accord. Si refus, l'utilisateur devra quitter le service le dernier jour de sa prise en charge.

Points forts

- L'accompagnement est individuel et personnalisé, la structure met en place dans le cadre de l'hébergement des places en collectif et en diffus ce qui permet de répondre aux besoins des usagers.
- Des documents (charte, règlement de fonctionnement, contrat de séjour, livret d'accueil) sont donnés à l'utilisateur lors de son entrée dans le service. L'accompagnement est réalisé avec leur consentement et dans le respect de leurs convictions, leurs droits sont respectés et le règlement de fonctionnement permet aussi aux usagers de passer un contrat moral avec les accompagnants et la direction.
- La personnalisation de l'accompagnement de l'utilisateur est travaillée en interdisciplinarité grâce à la réunion de service hebdomadaire.
- Chaque utilisateur est associé à ce travail et la notion de référent offre à celui-ci un accompagnement de manière individuelle et personnalisée.

Points d'amélioration

- La réunion d'équipe est centrée sur tous les usagers hébergés, mais le DIA n'est pas organisé en fonction des attendus fixés par la procédure d'accompagnement.
- Ce DIA n'est pas assez étayé et le suivi de l'utilisateur peut s'avérer difficile par un éducateur venu assurer des remplacements, il en est de même de la fiche de suivi qui est remplie de façon inégale par l'équipe éducative. Seule la synthèse réalisée tous les trimestres par les éducateurs référents et supervisée par le chef de service permet de faire le point sur l'accompagnement réalisé.

2. Accueil et orientation

Le processus accueil du service ne fait pas l'objet d'une procédure spécifique dans la mesure où cet accueil est très encadré par les tutelles, néanmoins l'accueil des jeunes de l'ASE est réalisé dans des bureaux confortables, ce qui permet d'assurer confidentialité et tranquillité dans le cadre de l'entretien. Des professionnels assurent une permanence d'accueil jour et nuit.

Un professionnel est en fonction de 7h à 13h40 et un autre de 13h40 à 21h, une permanence est assurée par l'équipe éducative en Week-end de 12h à 20h (un veilleur est également présent de 7h à 19h en week-end)).

Une équipe de veilleurs de nuit surveille les bâtiments et les allers et venues dans les locaux (20h-7h). Cet accueil de nuit est centré sur l'accueil, l'écoute et la sécurité : à partir de 20h, les veilleurs de nuit ont la charge de surveiller l'établissement, de prendre toutes les mesures nécessaires en cas d'urgence, de répondre aux demandes des résidents tout en veillant au respect du règlement de fonctionnement (heure d'entrée et de sortie, fermeture des portes d'accès, surveillance des locaux etc..).

Le service socio-éducatif s'inscrit dans le dispositif de l'Aide Sociale à l'Enfance du département ; à ce titre lorsque la demande est faite par le référent départemental, l'utilisateur est reçu lors d'un 1^{er} rendez-vous par un éducateur et le chef de service puis la psychologue.

Ce rendez-vous permet de faire un premier diagnostic et de vérifier que l'accompagnement proposé est en adéquation avec la demande. Dans le cadre d'une orientation en urgence, si l'utilisateur est majeur et que le service ne dispose pas de lit, l'équipe de l'Escale, avec l'accord de son référent départemental, peut orienter l'utilisateur vers le dispositif d'Urgence 115 hébergé dans les locaux du CHRS de l'AAJT. Si l'utilisateur est mineur, le service l'orientera vers les services de la DIMEF.

La durée de la prise en charge est fonction de contraintes inhérentes à la situation de l'utilisateur : l'âge du jeune (16 à 21ans) et les contraintes administratives (renouvellement des placements ou contrats jeunes majeurs, cohérence du projet, besoin d'accompagnement).

Tous les travailleurs sociaux sont formés à la fonction d'accueil que ce soit le personnel de jour ou de nuit, ils ont connaissance de la réglementation, du mode d'organisation de l'ASE, de l'occupation des lits. L'accueil se fait dans le respect de la personne et selon la procédure générale à l'AAJT « Processus accueillir ».

La réorientation des usagers est difficile à mettre en œuvre : suivant les profils des usagers (et notamment lors de cas de violence), il est très difficile de trouver une nouvelle Maison d'Accueil, d'autant plus que les dispositifs sont régulièrement saturés pour les grands adolescents (manque de place).

Néanmoins, il paraît indispensable que l'utilisateur soit informé qu'il a un droit de recours et qu'il puisse être assisté au cours de cette démarche. Ce dispositif devant être annoncé dans le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement.

Points forts

- L'accueil des usagers est organisé en journée et la nuit.
- L'accueil est encadré et personnalisé, il permet à l'utilisateur d'être entendu et écouté et de pouvoir assurer ses besoins vitaux (nourriture, hygiène, repos).
- L'inscription du service dans le dispositif départemental permet d'offrir au jeune un accueil spécifique et protecteur.

Points d'amélioration

- Informer le jeune de la possibilité d'exercer un recours et de se faire accompagner et inscrire ce dispositif dans le livret d'accueil.

3. Admission

L'admission dans le service est encadrée. Les usagers sont orientés sur le service parce qu'il bénéficie d'un placement ASE ou d'un contrat jeune majeur. Les partenaires sur l'orientation sont nombreux : services du département, maisons départementales de la solidarité, éducateurs de rue (ADDAP), assistantes scolaires...

Après l'entretien d'accueil et celui de la psychologue, l'admission est proposée à l'utilisateur. En amont de l'admission, il a signé sa lettre d'engagement et le règlement intérieur, la réunion d'équipe hebdomadaire a validé sa demande et la décision définitive d'admission est prononcée au plus tard, deux semaines après la décision d'admission par l'équipe éducative.

C'est après décision définitive que le contrat de séjour est signé par l'utilisateur. C'est à ce moment-là qu'il reçoit les informations définitives (documents de présentation de l'ASE, réglementation concernant l'établissement et modalités d'accompagnement).

Lors de son admission, une présentation des locaux lui est faite ainsi qu'une longue explication de l'organisation du fonctionnement de la structure. Le projet d'accompagnement travaillé avec lui comprend des objectifs propres au service, qui viennent s'articuler avec les objectifs fixés par l'Inspecteur Enfance (Conseil général) ainsi que les objectifs propres à l'utilisateur. Ceux-ci sont fixés ensemble entre équipe éducative et usager.

En effet, c'est lors de ce rendez-vous d'admission que le référent travaille avec l'utilisateur son projet personnalisé, celui-ci n'est pas systématiquement tracé dans le dossier; les étapes de sa prise en charge apparaissent plutôt sur la fiche de suivi mais cela n'est pas systématique pour tous et partout. Si l'état de sa situation personnelle est réalisé, nous trouvons dans le dossier tous les éléments nécessaires à sa prise en charge mais il n'y a pas toujours une traçabilité de ce qui est proposé à l'utilisateur. La disparité de la traçabilité du suivi de l'accompagnement dans le DIA peut être source de difficultés dans le cadre d'une absence du référent et de son éventuel remplacement. C'est d'ailleurs pour cela que le service a développé le principe de la coréférence, afin de garantir une continuité dans le parcours...

La décision d'admission fixe avec l'utilisateur des objectifs et la durée de l'hébergement tout en détaillant avec lui les prestations auxquelles il a droit ainsi que les obligations conditionnant son admission. Tout ceci est fixé dans le contrat de séjour inséré au DIA.

Points forts

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

Points d'amélioration

- Améliorer le dispositif de traçabilité de l'accompagnement de l'utilisateur dans le dossier individuel d'accompagnement et dans la fiche de suivi.

4. Hébergement et conditions de séjour

Il est proposé à l'utilisateur un hébergement en chambre double à l'admission, cet hébergement évoluant par la suite sur une chambre individuelle (*tous les jeunes intègrent une chambre simple*) et éventuellement un studio.

Les locaux d'hébergement de l'ASE 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. Les veilleurs de nuit sont formés au risque incendie et à la surveillance des locaux, ils font des rondes régulières (toutes les 3 heures). La plupart des salariés ont reçu une formation incendie.

Tous les locaux ont été entièrement rénovés, les chambres sont propres et équipées de meubles neufs, les peintures ont été refaites et des espaces communs permettent aux usagers de cuisiner, de se détendre. Les chambres ne sont pas équipées de frigo mais il leur ait donné la possibilité d'avoir leur propre frigo, sous réserve d'un entretien de propreté et les chambres sont équipées d'un placard pour les vêtements.

Une Maîtresse de Maison veille sur l'hygiène et la bonne tenue des locaux, elle est en lien avec les usagers pour les éduquer à l'hygiène et à la bonne tenue de leurs chambres, l'AAJT met à disposition d'une laverie (lave-linge et sèche-linge) et des produits d'entretien.

Les locaux permettent d'assurer les besoins vitaux, en effet, l'usager dispose d'un lit, d'un placard pour ranger ses effets personnels. Le service fournit également des draps et le linge de toilette. Un kit hygiène est offert aux entrants. Tous les usagers de l'ASE, sans ressources par ailleurs, bénéficient d'un pécule d'argent de poche de 110 ou 130 € pour leurs frais personnels et de vêture et un pécule alimentaire est donné aux usagers de l'ASE vivant en studio (alimentation autonome).

Les repas sont assurés par un petit déjeuner offert à tous les hébergés du service ASE à partir de 7h le matin jusqu'à 7h45, le déjeuner à la cafétéria est assuré entre 12H et 12H45 et le dîner entre 19H et 19H45.

Le respect de l'intimité et de la vie privée de l'usager est un aspect essentiel de sa prise en charge : le service ASE essaie autant que faire se peut d'accueillir l'usager en chambre individuelle le plus rapidement possible après un passage en chambre double incontournable.

Même en colocation, les chambres sont aménagées de telle façon que l'intimité des colocataires soit respectée. Les éducateurs ont l'obligation de frapper avant d'entrer, il est demandé à chacun d'avoir une tenue décente jour et nuit. L'usager dispose d'un bip et d'une clé de son logement, les règles d'occupation des locaux ne permettent pas à l'usager d'être hébergé avec un animal de compagnie.

Le règlement de fonctionnement spécifie que l'usager a la possibilité de recevoir de la visite entre 14h et 18h, ces visites sont tracées par l'agent d'accueil qui vérifie l'identité du visiteur. Le jeune peut recevoir ses proches dans sa chambre après autorisation de l'éducateur.

L'usager peut entrer et sortir librement compte tenu du règlement de fonctionnement qui fixe l'horaire limite de rentrée à 22h la nuit.

Lors de son entrée, le référent présente à l'usager sa chambre et lui donne toutes les indications (repas, linge, buanderie etc.). Un état des lieux lors de l'entrée et de la sortie est réalisé avec lui, il doit faire le ménage de sa chambre.

Pour ce qui concerne les biens personnels, lors de l'entretien d'admission, le référent fait le point sur les papiers importants à disposition de l'usager et lui propose de les garder dans son dossier. Si l'usager le demande, un coffre est à disposition, un inventaire sera alors réalisé.

Le service ASE de l'Escale st Charles se trouve à proximité des services publics, des moyens de transport multiples, Bus, métro. Des commerces sont situés près des lieux d'hébergement; les usagers hébergés peuvent bénéficier de colis alimentaire, cette distribution est offerte par le Secours populaire qui se rend dans les locaux de l'AAJT (Solidar'Bus).

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

Des ateliers organisés dans la semaine ou le week-end permettent aussi aux usagers d'aborder la peinture, la cuisine, la musique, etc. Le week-end, l'animatrice de l'AAJT organise également des 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.

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

Points forts

- Le processus d'hébergement fait l'objet d'une réflexion approfondie et d'une procédure individualisée, elle est bien préparée en amont.
- L'ASE veille à la bonne tenue des locaux et la maîtresse de maison joue un rôle important dans ce processus par la mise en lien de l'usager en apprentissage d'une vie en collectivité.
- La diversité des ateliers proposés aux usagers leur permet d'accéder à la vie citoyenne et la culture et de s'ouvrir au monde qui les entoure et de répondre à des thèmes préoccupants pour eux : santé, violence, etc...

Points d'amélioration

- La fréquentation des ateliers n'est pas à la hauteur de l'investissement fourni par l'animatrice, il serait intéressant de faire une enquête approfondie auprès des usagers de tous les services pour comprendre la désaffection des usagers sur certains ateliers
- Initier des rencontres avec tous les usagers pour comprendre leurs motivations et attentes vis-à-vis de ces ateliers

5. Préparation à la sortie

Avant la sortie, le service ASE assure si possible la mise en relation avec le service social de secteur (courrier, rencontre, communication orale etc.). L'équipe éducative s'assure au long du parcours de l'usager que la sortie est envisageable.

Un bilan est réalisé avec lui par ses référents, il est discuté en réunion d'équipe, avant toute sortie. La décision de fin de prise en charge est toujours discutée en équipe et l'usager est associé à cette décision. Le service ASE ne dispose pas d'outils permettant de mesurer l'autonomie de l'usager et sa capacité à se gérer seul, en dehors de la partie alimentation et entretien du logement. Néanmoins l'équipe éducative peut évaluer la capacité de l'usager à vivre la sortie en toute autonomie à partir de l'accompagnement réalisé.

D'autre part l'ASE n'est pas habilitée à poursuivre un post-accompagnement de l'usager mais elle peut apporter une aide ponctuelle quand elle le juge nécessaire ou lorsque l'usager est en demande.

Enfin, l'AAJT décline plusieurs offres de services en termes de logement et propose à l'utilisateur en fin de contrat une alternative de logement la plus adaptée. La CESF travaille avec lui la recherche d'une solution de logement ou d'hébergement la mieux adaptée selon son niveau de revenus et son degré d'autonomie. Une inscription SIAO est systématiquement faite si l'utilisateur en donne l'accord. Si l'utilisateur n'a aucun revenu, la CESF travaillera plutôt une orientation CHRS. S'il a des revenus, une solution en Foyer de Jeunes Travailleurs, en Résidence Sociale ou en appartement autonome pourra être recherchée, soit en interne, soit en externe.

De ce fait la CESF de l'ASE joue un rôle fondamental dans l'accompagnement à l'insertion, si l'utilisateur coopère. Elle élabore avec lui un accompagnement budgétaire dans le cadre de la prise d'autonomie et peut demander une aide à l'installation (meubles et matériels) auprès de l'Aide Sociale Départementale ou de la Fondation de France. Enfin l'équipe éducative peut proposer aussi à l'utilisateur de l'accompagner dans la découverte du nouveau quartier et de son nouvel environnement.

Points forts

- Lors de la sortie, la CESF assure un relais important entre l'ASE et l'utilisateur via l'ensemble du dispositif de sortie logement (DALO, bailleurs privés, maisons relais) interne à l'AAJT ou externe, mis au service des usagers.

Points d'amélioration

- Développer des outils permettant de mieux apprécier le degré d'autonomie de l'utilisateur à la sortie.
- Le dispositif de sortie n'est pas suffisamment explicite pour les usagers malgré le travail effectué par l'équipe éducative, il manque un document à l'ASE qui récapitule toutes les démarches à faire dans le cadre d'une sortie.

Thème 4 : Accès au logement et à la scolarité



1. Accès au logement

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

Lors de l'entretien, la CESF fait le point avec l'utilisateur de l'ASE sur les aides possibles au logement et met en place avec lui les droits CAF s'il a des revenus.

Les éducateurs de l'ASE ont la possibilité de se référer aux personnes compétentes en matière de logement sur l'AAJT, les services étant proches.

Lors de l'admission le référent informe l'utilisateur de la possibilité d'intégrer un parcours résidentiel spécifique à l'ASE, c'est-à-dire, chambre double puis chambre individuelle puis si l'autonomie de l'utilisateur le permet, une entrée en studio indépendant ; il évalue également sa capacité à prendre à terme un logement, ce parcours étant souvent le fruit d'une collaboration de l'utilisateur à sa prise en charge (parcours de la scolarité sans faille et respect du règlement de fonctionnement)

Son autonomie se mesure aussi à sa capacité à gérer un budget et à faire des économies pour pouvoir accéder au logement et surtout régler un loyer, la CESF apprend à l'utilisateur à gérer ce budget. Les dettes sont évaluées avec lui pour 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 et des réunions d'équipe.

La CESF aide aussi l'utilisateur à affiner sa demande, à rédiger les dossiers de demande HLM, Locapass ou Dalo ; son intervention est centrée vers l'anticipation de la sortie afin que l'utilisateur en situation d'autonomie puisse se projeter pleinement.

L'utilisateur est accompagné autant que faire se peut dans ses démarches, il n'est jamais laissé seul face aux demandes. Lors de la démarche de relogement et si l'utilisateur le demande, 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 à l'utilisateur est une aide qui lui permet d'accéder à l'autonomie et à le faire devenir acteur de son projet de relogement tout en tenant compte de ses besoins, de sa famille s'il en a une et de ses contraintes financières.

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

Points forts

- La démarche de l'ASE qui inscrit l'utilisateur dans un objectif d'autonomie en le faisant passer du logement collectif à un logement individuel.
- La démarche de la CESF qui accompagne l'utilisateur dans une prise d'autonomie lors de l'acquisition d'un logement individuel (budget, entretien, restauration ...).

Points d'amélioration

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

2. Accès à la formation, à la scolarité et l'emploi

L'accès à la scolarité, à la formation et à l'emploi est un des objectifs prioritaires du Projet d'Établissement de l'ASE, c'est un des pivots de l'accès à la socialisation et à l'autonomie.

Au cours de l'entretien d'admission, un point va être fait sur sa situation scolaire dans la mesure où l'utilisateur devra être scolarisé ou orienté sur une formation ou vers un emploi. Ce travail d'orientation est réalisé par les éducateurs qui vont faire appel en interne au PIJ, mais aussi en externe aux missions locales, organismes de formation et pôle emploi. L'AAJT a développé un partenariat important avec certains lycées privés qui ont ouvert des classes spécifiques (classes Modac ou DAI) et notamment des formations pour primo-arrivants étrangers. D'autre part des cours de français langue étrangère sont proposés tous les lundis soirs aux jeunes mineurs isolés étrangers. Des soutiens scolaires sont également proposés au sein de l'ASE.

Le suivi de la scolarité et de la formation des usagers est réalisé avec les enseignants, les directions d'établissement scolaires par le biais des bulletins de notes ou de rencontres et d'entretiens.

Un accompagnement personnalisé est mis en œuvre par l'ASE et cet accompagnement au plus près de l'utilisateur permet à l'équipe éducative d'observer le processus d'intégration et d'autonomisation de ce dernier. Le partenariat partagé avec tous les organismes extérieurs permet de mettre à profit toutes les solutions développées dans le cadre de cet accompagnement.

Un travail partenarial est mené avec les accompagnatrices à l'emploi du PLIE présentes à l'Escale St Charles ; notamment pour assurer l'accompagnement à l'emploi des usagers ASE majeurs et proches de la sortie. La proximité de ces accompagnatrices permet un vrai travail de cohésion avec l'équipe éducative et un vrai suivi emploi.

Points forts

- L'accompagnement à la scolarisation, à l'emploi et à la formation est effectif, un suivi au plus près permet de pallier les dérives possibles de l'utilisateur et permet de le soutenir dans ses efforts et ses attentes.

Points d'amélioration

- Etablir un répertoire commun et une liste complète des organismes, des personnes ressources dans le cadre de l'AAJT pour l'ASE.
- Travailler le réseau d'entreprises pouvant accueillir les usagers en stage ou en alternance.

Thème 5 : Accès aux soins et promotion de la santé



L'ASE facilite l'accès de l'utilisateur à la santé, dès son admission il est orienté vers le centre de lutte anti-tuberculose et vers le centre de vaccination ; dans la plupart des cas celui-ci est orienté vers le médecin libéral du quartier qui peut d'ailleurs devenir le médecin référent.

Dès l'obtention de son numéro de sécurité sociale, il sera aussi orienté vers le dispositif CESAM 13 afin de faire un bilan de santé. Si nécessaire, en amont, l'ASE peut faire appel au dispositif PASS et à Médecins du Monde.

En termes de prévention, l'ASE veille à offrir aux usagers un maximum d'informations sur leurs problèmes de santé spécifiques et qui les interpellent tout particulièrement : MST, Addictions aux drogues et à l'alcool, gestion du stress et de la violence, santé et alimentation.

Pour les jeunes filles reçues, un rendez-vous au Planning familial peut-être obtenu.

Enfin, un soutien psychologique est apporté par la psychologue du service ou à l'extérieur par Image Santé ou en CMP.

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 de prévenir les problèmes de santé ; le travail est important et les usagers sont intéressés par les ateliers concernant la santé qui sont mis en place au sein de l'AAJT.

Points d'amélioration

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

Dans le cadre des ressources déployées par l'AAJT, le service ASE est composé de toutes les compétences nécessaires pour accueillir les usagers en difficulté.

Les agréments accordés par les tutelles stabilisent les effectifs pour répondre à la mission et aux objectifs fixés. Le recrutement ne peut aller au-delà de la convention et des budgets alloués

L'établissement a mis en place des indicateurs concernant la gestion des ressources humaines (effectifs, maladies, congés, remplacements, nombre de personnes formées).

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

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

Au sein de l'ASE, la qualification des personnels est très polyvalente puisqu'il y a des éducateurs spécialisés, des moniteurs éducateurs, une assistante sociale, une CESF, une maîtresse de maison, une psychologue, des veilleurs de nuit.

L'établissement a mis en place les entretiens annuels d'évaluation, ce qui permet de formaliser les besoins en formation et de déceler des compétences autres. Le plan de formation prévu chaque année permet aux professionnels d'aborder des formations qui répondent à leurs problématiques d'accompagnement de l'utilisateur (addictions, gestion des conflits...). Ce plan de formation est le résultat des souhaits émis lors des entretiens annuels d'évaluation ou de problèmes soulevés lors des réunions d'équipe hebdomadaire. Les incidents relevés qui ont pu émailler le service ASE au long de l'accompagnement des usagers peuvent aussi servir de base de travail.

Le nouvel arrivant professionnel est intégré à l'équipe en place mais il n'y a pas de dispositif d'accompagnement compte tenu des effectifs au plus juste. La réunion d'équipe hebdomadaire permet à celui-ci de s'intégrer et d'être au fait des problèmes très rapidement, un bilan d'étape est réalisé avec le chef de service ; il n'est pas laissé seul face aux problèmes rencontrés

L'organisation du travail se fait en interdisciplinarité ; au-delà des temps de travail spécifiques aux différents professionnels, le temps de travail est organisé au sein de la réunion d'équipe hebdomadaire. Cette réunion porte sur l'accompagnement des usagers mais aussi sur l'organisation du travail et la qualité de la prestation.

L'ASE proposait il y a quelques mois aux professionnels, des analyses de pratiques une fois par mois, Ces analyses de pratiques leur offraient un soutien, en leur permettant de s'interroger sur leurs pratiques et les difficultés rencontrées. Le cadre classique des analyses de pratiques réalisées par un psychologue extérieur ne répondait pas aux besoins de l'équipe. Après trois changements de prestataires, la chef de service a donc travaillé avec l'équipe sur un dispositif visant à allier formation thématique et analyse de pratiques, avec des intervenants différents suivant chaque thématique abordée. Il est important par ailleurs de maintenir des temps d'échange inter-service au sein de l'AAJT afin de favoriser le sentiment d'appartenance associative, au-delà des intérêts cloisonnés de chaque service.

Les réunions d'équipe hebdomadaire sont le lieu d'échange sur les difficultés rencontrées et permettent de répondre collectivement au problème en mettant en place des modes opératoires collectifs.

A l'AAJT, pour ce qui concerne les Instances Représentatives du Personnel (IRP), le dialogue social existe, elles siègent et remplissent leur rôle, le CHSCT vient d'être renouvelé et ses membres ont suivi la formation obligatoire. Il n'existe pas d'enquête de satisfaction concernant le personnel, l'AAJT n'a pas mis en place d'indicateur de cette mesure.

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

Le document unique qui trace l'ensemble des risques à l'AAJT n'est pas centré sur un service spécifique mais balaie l'ensemble de l'AAJT. Les risques psycho-sociaux ont été introduits dans le Document Unique mais ne sont pas travaillés à partir des indicateurs définis par le collège des experts ou selon une méthodologie affirmée (Sigrist, Karasek etc.).

Dans le cadre de la prise en charge des usagers, les éducateurs peuvent être amenés à vivre des instants difficiles qui cumulés pourraient être facteurs de stress. Il est donc essentiel d'analyser les facteurs de risques psycho-sociaux et de les intégrer dans le Document Unique. L'analyse des conditions de travail montre que certains moyens de prévention sont déjà en place et permettent de prévenir les risques psycho-sociaux : un chef de service à l'écoute, une équipe petite et resserrée, un cadre de travail participatif et convivial où chacun peut s'exprimer, la proximité de la direction, des temps d'échange hebdomadaire importants, l'existence d'espaces collectifs et le plan de formation.

Néanmoins il serait intéressant pour l'ASE de se doter d'indicateurs de suivi de ces risques.

Points forts

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

Points d'amélioration

- Elaborer au sein du Document unique, une analyse des risques psycho-sociaux et mettre en place une réflexion sur ces risques et des moyens de prévention adaptés aux pratiques.
- Réaliser une enquête de satisfaction du personnel.

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



L'ASE par l'intermédiaire de l'AAJT 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 jeunes majeurs dans leur recherche d'emploi s'ils y sont éligibles.

La BHAJ (boutique Habitat Jeune) dispose aussi de deux accompagnatrices au logement et une importante documentation est mise à disposition des usagers, le BHAJ organise également des ateliers et conseils collectifs

La Mission Locale tient également une permanence dans les locaux de l'AAJT, la CAF également.

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

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

Scolarité et emploi, les partenaires sont nombreux également :

- Inspection académique et CASNAV, classes passerelles pour les primo-arrivants au lycée privé de la Cabucelle, les formations ETAPS1, le CIERES, un atelier hebdomadaire de Français langue étrangère.
- Mais aussi pour tout le public jeune ASE : les lycées et collèges, les centres de formation, la mission locale le PLIE, et quelques volontaires venant en soutien scolaire. Le service ASE tente de développer un réseau de volontaire pour le soutien scolaire.

Au niveau juridique et régularisation

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

Au niveau animation :

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

Soutien financier et humanitaire

- Le secours populaire, la fondation de France apportent leurs aides (Solidar'Bus bourses aux jeunes etc...).

Des soutiens institutionnels à l'ASE :

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

Points forts

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

Points d'amélioration

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

Thème 8: Protection des usagers et des professionnels



1. Sécurité des locaux

L'AAJT est impliquée dans une politique de gestion des risques. La surveillance des locaux, les contrôles réguliers la mise aux normes règlementaires permettent d'assurer cette sécurité.

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. Les registres de sécurité et les procès-verbaux sont en règle, les organismes de contrôle effectuent leurs missions

Un effort a été fait par l'AAJT pour afficher tous les plans d'évacuation et les maintenir en bon état mais il n'a pas organisé d'exercice d'évacuation des locaux.

2. Sécurité des usagers et des professionnels

L'AAJT a mis en place une procédure de gestion des réclamations et plaintes et de déclaration des événements indésirables. Les professionnels sont formés à cette déclaration d'incident et font remonter les problèmes et incidents sur une fiche papier, celle-ci a été également mise sur informatique. Ces fiches sont traitées par la direction qui apporte les actions correctives si nécessaire mais le suivi et l'analyse de ces fiches ne sont pas totalement opérationnels, elles font l'objet d'une fiche action dans le rapport d'évaluation.

Compte tenu de la population accueillie, l'établissement est particulièrement attaché à prévenir un certain nombre de risques pour les usagers et en particulier le problème d'addiction et de violence.

L'ASE est responsable des Usagers qui sont sous protection, l'hébergement de ces usagers se fait dans un cadre collectif avec d'autres usagers non concernés par ces mesures. Cette promiscuité est susceptible d'entraîner des difficultés. Les travailleurs sociaux sont attentifs aux usagers, à leurs comportements, au problème de violence. L'entrée de l'AAJT est sécurisée (ouverture avec un badge). La Maitresse de Maison a en charge la surveillance des chambres et peut ainsi être amenée à observer des comportements pouvant poser problème.

A l'accueil général les professionnels disposent du « trombinoscope » des usagers, ce qui leur permet de surveiller les entrées ; dans le cadre des visites, le visiteur doit déposer sa carte d'identité et la sortie est surveillée

Les veilleurs de nuit surveillent les entrées, ils sont également attentifs aux heures d'arrivée des mineurs. Ils effectuent des rondes régulières tout au long de la soirée et de la nuit et écrivent dans un cahier de liaison tous les événements de la nuit.

En matière de risques professionnels, l'établissement a formalisé le Document Unique et a listé un certain nombre de risques. Néanmoins les risques psycho-sociaux ne font pas l'objet d'une évaluation axée sur les problématiques de travail, les éducateurs de l'ASE comme ceux des autres services de l'AAJT peuvent être confrontés à des usagers en difficulté et susceptibles de faits de violence.

Il est indispensable que l'AAJT mette en place une réflexion plus approfondie sur l'analyse des RPS, que cette analyse soit inscrite dans le Document Unique et qu'elle aboutisse à la mise en place d'indicateurs permettant d'analyser ce risque et de le suivre. Un plan de prévention spécifique sur ces risques doit être aussi mis en place.

L'AAJT n'a pas mené de réflexion sur l'opportunité de proposer aux professionnels un recours à un psychologue ou à un numéro d'appel vert susceptibles de recueillir leurs inquiétudes. L'AAJT pourrait se rapprocher utilement du service de médecine au travail pour étudier ce problème.

La psychologue peut aussi apporter un soutien à l'équipe puisqu'elle assiste aux réunions hebdomadaires

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

3. Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance

L'AAJT est inscrite dans un cadre de valeurs qui a toujours sous-tendu l'accompagnement proposé aux usagers accueillis : la laïcité, l'égalité et la fraternité. Aussi les principes d'intervention de la section socio-éducative sont de promouvoir au sein de l'équipe et des usagers : une relation individualisée, un rapport à l'autonomie et la préparation à la vie d'adulte.

Le Projet d'établissement parle d'éthique de la pratique et des paradoxes auxquels sont confrontés les professionnels dans leurs échanges avec les usagers et dans leur accompagnement socio-éducatif. En effet le service socio-éducatif 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 socio-éducatif, les réunions d'équipe hebdomadaire permettent aux uns et aux autres d'échanger sur leurs difficultés.

Le constat de cette carence fait l'objet d'une fiche action n°10 du plan d'amélioration de la qualité.

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

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

- L'établissement répond aux normes de sécurité réglementaires, la surveillance des entrées et des sorties est effective.

Points d'amélioration

- Mener au sein du service une réflexion sur les principes de bientraitance, élaborer une analyse des risques de maltraitance et mettre en place un protocole de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance (en direction des usagers et des professionnels)
- Réflexion à mettre en place au sein du service et de l'AAJT avec l'ensemble des professionnels. Apporter une vigilance accrue à la promiscuité des jeunes usagers sous protection du service ASE par rapport aux autres usagers hébergés dans le foyer.

VI. Conclusion de l'évaluation externe

1. Préconisations en lien avec les thématiques de référence

Projet d'établissement ou de service

- Communiquer sur les actions à réaliser auprès des professionnels, prioriser les actions, les réaliser et évaluer leur appropriation par tous
- Communiquer au titre de l'ASE avec l'équipe sur les fiches actions, les analyser ensemble et évaluer leur appropriation par le personnel.

Droits, libertés et obligations des usagers

- Le livret d'accueil permet à l'utilisateur d'avoir de nombreux renseignements sur son accompagnement mais il ne fait pas état des dispositifs de recours dans le cadre d'un conflit ou d'un désaccord sur la prise en charge.
- Dans la mesure où le dispositif de réclamation existe, il pourrait être affiché et annoncé afin que chacun puisse en prendre connaissance.
- Elaborer une enquête de satisfaction auprès des usagers.

Personnalisation de l'accompagnement

- le DIA n'est pas toujours rempli selon les attendus fixés par la procédure d'accompagnement (fiches scolarités emploi, santé, prises en charge, justice, logement). Ce DIA n'est pas assez étayé et le suivi du jeune peut s'avérer difficile par un éducateur venu assurer des remplacements ; il en est de même de la fiche de suivi qui est remplie de façon inégale par l'équipe éducative. Seule la synthèse réalisée tous les trimestres par les éducateurs et le chef de service permet de faire le point sur l'accompagnement réalisé.
- Informer l'utilisateur de la possibilité d'exercer un recours et de se faire accompagner et inscrire ce dispositif dans le livret d'accueil.
- Améliorer le dispositif de traçabilité de l'accompagnement de l'utilisateur dans le dossier individuel d'accompagnement et dans la fiche de suivi.
- Développer des outils permettant de mieux apprécier le degré d'autonomie de l'utilisateur à la sortie.
- Le dispositif de sortie n'est pas suffisamment explicite pour les usagers malgré le travail effectué par l'équipe éducative, il manque un document à l'ASE qui récapitule toutes les démarches à faire dans le cadre d'une sortie.

- La fréquentation des ateliers n'est pas à la hauteur de l'investissement fourni par l'animatrice, il serait intéressant de faire une enquête approfondie auprès des usagers de tous les services pour comprendre la désaffection des jeunes sur certains ateliers.
- Initier des rencontres avec tous les usagers pour comprendre leurs motivations et attentes vis-à-vis de ces ateliers.

L'accès à la scolarité, la formation et l'emploi et au logement

- Former les professionnels du service aux différents dispositifs du logement et organiser des échanges interservices sur ce thème.
- L'AAJT doit réfléchir à créer le lien indispensable avec le service Habitat afin que les informations détenues par les différents acteurs compétents dans ce domaine soient diffusées et bien exploitées par tous.
- Etablir un répertoire commun et une liste complète des organismes, des personnes ressources dans le cadre de l'AAJT pour l'ASE.
- Créer un réseau d'entreprises et de parrainage qui permettent d'accueillir les usagers en formation, en apprentissage et leur ouvre l'emploi.

Accès aux soins et promotion de 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 pour 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 accompagnées

- Mettre en place des ateliers d'analyse des pratiques et/ou de supervision.
- Elaborer au sein du Document Unique, une analyse des risques psycho-sociaux et mettre en place une réflexion sur ces risques et des moyens de prévention adaptés aux pratiques.
- Réaliser une enquête de satisfaction du personnel.

Ouverture sociale de l'établissement sur son environnement

- Formaliser les partenariats par des conventions.

Protection des usagers et des professionnels

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

2. Appréciation globale

L'évaluation externe de l'ASE 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 que ce soit par des entretiens ou par la documentation mise à disposition.

L'évaluateur a pu se déplacer dans les locaux, rencontrer les professionnels dans la journée, une visite de nuit a été programmée dans l'objectif de rencontrer les usagers et les veilleurs de nuit.

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

Atouts

- L'accompagnement de l'utilisateur en ASE est complet, l'offre de services décrit les attendus et les missions de ce service
- L'équipe est opérationnelle
- Le réseau et les partenariats sont importants.
- Le service ASE s'inscrit complètement dans son environnement et dans les attendus du projet d'établissement et des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM.

Faiblesses

- Absence de consensus autour du DIA entraînant une disparité dans le remplissage des dossiers et Le suivi de l'utilisateur sera basé sur la mémoire plus que sur les écrits, cette lacune pouvant entraîner des oublis, des confusions et l'impossibilité de suivre l'évolution du jeune si absence de l'éducateur (cas des remplacements).
- La formalisation des procédures est réelle mais la démarche qualité et les enjeux de celle-ci ne sont pas toujours compris et assimilés.

Opportunités

- Le service ASE est réactif, adaptable aux contingences et contraintes extérieures, il serait opportun pour ce service de mettre en place un réseau de partenaires (entreprise, artisans etc.) qui offrent des opportunités de stage, de formation et d'emploi.

Menaces

- Les usagers mineurs et usagers majeurs protégés placés par décision de justice sont confrontés à un milieu peut-être plus violent que leur milieu d'origine et potentiellement ouvert sur des modes de délinquance qu'ils ne soupçonnaient pas. Cette promiscuité nécessite une attention particulière du service.

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

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

Au jour de l'évaluation externe, deux points d'étape ont été réalisés par l'association pour vérifier la mise en œuvre de ce plan d'actions. Certaines actions sont réalisées ou en cours de réalisation, d'autres ne sont pas encore mises en œuvre. Mais l'association suit l'état d'avancement de ce plan d'actions et met tout en œuvre pour le réaliser.

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

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

Chaque service de l'AAJT a élaboré un projet d'établissement, celui-ci a été réfléchi avec les acteurs de terrain. Pour le service socio-éducatif, le projet fait état des ressources humaines, financières et matérielles mises au service du public accueilli ; il est centré sur les trois grands principes 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 socio-éducatif a élaboré un rapport d'activité en 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'apprécier cet accompagnement.

Les objectifs qui sont développés dans le projet d'établissement du service d'Aide Sociale à l'Enfance Escale St Charles ont été déclinés dans le dossier d'accompagnement individualisé de l'utilisateur puisqu'ils sont centrés sur l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement. Cet accompagnement va au-delà de l'hébergement car il s'inscrit dans la scolarité, la formation, l'emploi, la culture sous toutes ses formes. Ces objectifs sont ainsi au cœur des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM.

Le service socio-éducatif de l'AAJT a déterminé un plan d'actions répertoriées dans le projet d'établissement du service. L'évaluateur constate que ce plan d'actions élaboré au vu du rapport d'évaluation interne a privilégié des actions globales. L'objectif étant de lier les différentes organisations des services et de les intégrer dans une démarche qualité globale. Ces actions ne sont pas toujours le reflet d'une réalité de pratiques sur le terrain et du service socio-éducatif, d'où la difficulté de leur appropriation par les acteurs de terrain. Néanmoins quelques actions sont privilégiées par le service socio-éducatif : elles portent entre autres sur la place des parents et leur rôle dans l'accompagnement du jeune hébergé, sur la clarification du parcours santé pour les usagers, sur la nécessité d'assurer une meilleure préparation de la sortie de l'utilisateur.

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

Le service ASE Escale St Charles 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 jeunes majeurs dans leur recherche d'emploi s'ils y sont éligibles.

La BHAJ (boutique Habitat Jeune) dispose aussi d'un dispositif et d'une importante documentation mise à disposition des usagers. Des partenariats sont en place avec la Mission Locale qui assure également une permanence dans les locaux de l'AAJT. La CAF participe à ce dispositif. Pour ce qui concerne la santé, les médecins libéraux du quartier, dentiste, infirmiers libéraux du quartier interviennent sur demande de l'AAJT, d'autres organismes comme Image Santé, Osiris offrent des prestations santé aux usagers.

Des accords et conventions ont été passés avec l'Inspection académique et CASNAV, des classes passerelles ont été créées pour les primo-arrivants au lycée privé de la Cabucelle ;

des formations ETAPS¹, le CIERES ainsi qu'un atelier hebdomadaire de Français langue étrangère complètent le dispositif centré sur la formation et l'apprentissage des usagers. Le public jeune ASE bénéficie du cursus plus classique: les lycées et collèges, les centres de formation, la mission locale et le PLIE, enfin des volontaires viennent en soutien scolaire.

Le service ASE Escale St Charles participe aux réunions départementales et régionales, que ce soit au Conseil Général avec le service Aide Sociale à l'Enfance, mais aussi dans le cadre de la Politique de la Ville, du service Jeunesse du Conseil Général et des fédérations : URIOPSS, UDHAJ.

Le service socio-éducatif Escale St Charles est investi pleinement dans les plates-formes institutionnelles Mineurs Isolés Etrangers organisées par le Conseil Général, à ce titre il a co-organisé trois plateformes sur l'hébergement, le logement. Cela a été l'occasion d'une rencontre avec les FJT du département.

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

L'accompagnement est individuel et personnalisé, la structure offre 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 à l'ASE. L'accompagnement se fait avec leur consentement et dans le respect de leurs convictions, leurs droits sont respectés et le règlement de fonctionnement permet aussi aux jeunes usagers de passer un contrat moral avec les accompagnants et la direction. L'utilisateur du service peut participer au CVS, l'animatrice de l'AAJT propose de nombreux ateliers culturels et citoyens dont ils peuvent bénéficier. La CESF offre aussi un accompagnement à l'appropriation de l'hygiène alimentaire ou corporelle, au budget, et au logement afin de les préparer à une autonomie plus complète. La personnalisation de l'accompagnement est travaillée en interdisciplinarité grâce à la réunion de service hebdomadaire du mardi après-midi.

L'entretien d'admission avec le référent fixe aussi les différents temps d'accompagnement de la mobilité de l'utilisateur à l'accès au logement. Lors de l'admission l'utilisateur participe avec son référent à l'élaboration de son contrat de séjour réalisé dans le cadre des principes et des valeurs de l'AAJT, des objectifs lui sont fixés (constituer ses papiers d'identité et documents sociaux, prendre contact avec la mission locale pour recherche d'emploi, suivre son cursus scolaire, etc.), des points d'étape sont réalisés régulièrement pour revoir les objectifs et les réajuster si nécessaire.

Chaque usager est associé à son projet et la notion de référent offre à celui-ci un accompagnement individualisé et personnalisé. Le Dossier Individuel d'Accompagnement est réajusté à chaque réalisation d'objectif ou après un entretien avec le référent. Enfin une synthèse écrite de l'accompagnement est réalisée par le chef de service avec l'équipe une fois par trimestre, celle-ci est envoyée au référent du Conseil Général. Plusieurs entretiens seront réalisés au long de sa prise en charge, aussi bien avec son référent qu'avec le chef de service ou à sa demande s'il est confronté à un problème. Un bilan général de parcours aura lieu un mois et demi avant sa sortie prévue et si son séjour doit être prolongé, un courrier sera adressé au référent Conseil Général pour accord. Si refus, l'utilisateur devra quitter le service le dernier jour de sa prise en charge.

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

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

Chaque usager est reçu individuellement par son référent dans la confidentialité et bénéficie d'un accompagnement qui lui offre sécurité, accès aux droits citoyens, à la culture et à la scolarité avec en principe de fond de l'orienter le plus rapidement possible vers une autonomie la plus complète possible. L'hébergement offert lui apporte sécurité et convivialité en lui permettant de participer à la collectivité du foyer. Le Conseil de Vie Sociale est actif et permet de faire remonter les souhaits d'amélioration des usagers dans leur prise en charge, il est force de propositions au sein de l'AAJT.

L'organisation concernant le traitement et l'analyse des événements indésirables et la gestion des réclamations (dysfonctionnement, incident, plainte, situation de crise...) est en place mais elle est récente et reste peu utilisée par les professionnels et les usagers ; par contre les outils de liaison des professionnels (cahier de liaison, fiche de suivi) permettent d'accompagner au mieux l'utilisateur et d'être au courant des difficultés ; ces modes de signalement sont partagés par l'ensemble des professionnels du service.

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

L'AAJT n'a pas encore élaboré de réflexion institutionnelle sur la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance, ce thème est inscrit dans le plan d'actions du projet d'établissement.

Néanmoins, le projet d'établissement a fixé un cadre éthique des pratiques, celles-ci s'inscrivent dans les valeurs de l'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs.

Les professionnels peuvent évoquer leurs difficultés de prise en charge de l'utilisateur lors de la réunion de service du mardi après-midi et se faire accompagner par le chef de service si nécessaire. Des formations axées sur les préoccupations des professionnels abordent de près ou de loin une réflexion sur la bientraitance. Des analyses de pratiques sont également en place au sein du service pour pouvoir évoquer les problèmes rencontrés. Un travail sur la Violence a aussi été initié avec production d'un livret pour les professionnels.

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

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

Enfin, le service socio-éducatif 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 socio-éducatif Escale St Charles a conduit son évaluation interne avec l'ensemble des autres services de l'AAJT, cette évaluation s'est déroulée sur la base du référentiel CHRS + .Un rapport d'évaluation a été produit en décembre 2013 ; Les professionnels ont participé à l'évaluation, des groupes de travail ont été mis en place pour sa réalisation. Un COPIL a été créé pour mettre en œuvre cette évaluation interne, il est composé de la direction, du responsable qualité, de deux membres du conseil d'administration et des chefs de service. 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	Un responsable qualité a été nommé; suite à l'évaluation interne, un plan d'actions composé de 22 fiches a été formalisé. Pour le service d'Aide Sociale à l'Enfance Escale St Charles, 7 fiches ont été plus particulièrement distinguées sur le service. Chaque fiche action comprend un objectif, un responsable de la mise en œuvre, un coordonnateur de l'action, un indicateur de mesure de la réalisation et une échéance de réalisation. La démarche qualité est pilotée par le COPIL et le responsable qualité. Deux points d'étape ont été réalisés, un en mai et le deuxième en septembre. Ces points d'étape ont permis de mesurer l'avancée des actions mais également les difficultés de mise en œuvre sur le terrain.	Faire redescendre dans les services la démarche qualité en communiquant sur les points d'étape réalisés et en vérifiant l'appropriation des points d'amélioration réalisés auprès des professionnels
Faiblesses :		
La participation des professionnels à la démarche d'évaluation a été un vecteur fort de travail et de propositions. Néanmoins ceux-ci ne se sont pas encore totalement approprié la démarche sur le terrain. Le lien entre l'évaluation, la démarche qualité et leurs pratiques n'est pas clair pour eux.		
Il apparaît que l'objectif de l'évaluation interne était de mener une réflexion interservices au sein de l'AAJT afin de créer une synergie dans l'organisation de la prise en charge. Celle-ci passe par le déploiement d'outils communs mais il apparaît que le cloisonnement entre les services reste encore présent et que les compétences développées dans un service ne sont pas toujours exploitées au mieux par les autres services.		

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

Items	Forces / Faiblesses	Propositions/ préconisations formulées par l'évaluateur externe
Bientraitance	Forces	Mettre en place au sein du service et de l'AAJT une réflexion institutionnelle sur la promotion de la bientraitance 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 socio-éducatif. Au sein du service socio-éducatif, la réunion d'équipe hebdomadaire permet aux uns et aux autres d'échanger sur leurs difficultés. Le service socio-éducatif est axé sur la bientraitance et la volonté d'offrir le meilleur accueil et accompagnement de l'utilisateur. Tout y concourt dans la mise en œuvre d'un projet personnalisé, d'accès à des droits citoyens, à la culture, à la scolarité. Il manque simplement au service et à l'AAJT de mener une réflexion institutionnelle sur ces sujets. C'est l'objet de la fiche action n° 10 dans le plan d'amélioration de la qualité.</p>	
	Faiblesses	
	<p>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.</p>	
Accès aux droits parentaux et participation des familles	Forces	<p>Mener une réflexion sur la nécessité d'inscrire la famille dans l'accompagnement du mineur et dans le projet personnalisé.</p> <p>Organiser plus régulièrement des temps de rencontre avec les familles.</p>
	<p>L'accès aux droits parentaux est une priorité du service socio-éducatif qui adapte le choix de l'hébergement en fonction de l'utilisateur et de son (ses) enfant(s), le service favorise le droit de visite, il organise et finance le transport des usagers vers le domicile familial. Il met à disposition de l'utilisateur un téléphone portable pour appeler la famille ou fournit des cartes téléphoniques. Enfin, le service joue un rôle de médiation pour faciliter le droit de visite.</p>	
	Faiblesses	
	<p>Néanmoins, le service ayant en charge des mineurs âgés et des jeunes majeurs sous protection, la formalisation des temps de rencontre avec les parents n'est pas assez structurée.</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
<p>Les missions du projet d'établissement</p>	<p>Forces</p>	<p>Communiquer sur les missions du service, expliquer les objectifs de la prise en charge à l'utilisateur. Elaborer une charte des valeurs de l'AAJT et l'afficher dans tous les locaux.</p>
	<p>Le projet d'établissement du service socio-éducatif s'emploie à en décrire les missions en les développant dans l'accompagnement proposé à l'utilisateur. Les missions du service sont d'apporter un soutien matériel, éducatif et psychologique, de pourvoir à l'ensemble des besoins de l'utilisateur et enfin de veiller à ses liens d'attachement. Ces missions sont en complète concordance avec les recommandations de l'ANESM et les valeurs véhiculées par l'AAJT. Le service accueille 26 usagers de 16 à 21 ans en rupture familiale et il promet un accompagnement global qui passera tout d'abord par une phase d'observation, ensuite une évaluation des besoins et enfin l'élaboration partagée du projet d'accompagnement personnalisé avec l'utilisateur accueilli.</p>	
	<p>Faiblesses</p>	
<p>Le public accompagné</p>	<p>Forces</p>	<p>Inscrire des formations sur la bienveillance et sur les publics fragilisés.</p>
	<p>Le public accueilli du service socio-éducatif est souvent confronté à une première expérience de vie en foyer. Il est souvent en rupture scolaire ou d'un niveau très faible ce qui entraîne des difficultés à trouver un emploi. Il est souvent confronté à des problématiques d'accès aux soins et à des conduites addictives. C'est de surcroît un public méconnaissant totalement ses droits. Or la problématique de l'accompagnement de ces usagers est de les mener vers l'autonomie tout en leur offrant un suivi socio-éducatif. Les professionnels sont aussi confrontés à des usagers qui parfois souffrent de troubles psychiatriques nécessitant un travail de partenariat avec les médecins et les hôpitaux.</p>	
	<p>Faiblesses</p>	
	<p>La fragilité du public accueilli nécessite des formations et un accompagnement au plus près des professionnels.</p>	

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

Items	Forces/Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Coopérations mises en œuvre	Forces	Les nombreux partenariats pourraient faire l'objet de conventions plus élaborées.
	<p>L'établissement est intégré dans de nombreux réseaux : en interne les accompagnatrices du PLIE proposent un accompagnement à l'emploi des usagers majeurs éligibles. Les accompagnatrices du BHAJ peuvent aussi recevoir l'utilisateur dans le cadre d'une orientation vers un logement ou une résidence sociale</p> <p>En externe, le service socio-éducatif est en lien avec le CHRS Marius Massias, les juristes du CADA lorsque le service ASE accueille des mineurs demandeurs d'asile.</p> <p>Le territoire est riche d'acteurs que ce soit en santé, en scolarité et emploi (Missions locales, classes passerelles, inspection académique, les lycées etc.), en régularisation juridique (préfecture, CADE, plateforme asile, avocats et interprètes etc.), en animation (culture du Cœur, université citoyenne, ANCV, etc.). D'autres soutiens viennent compléter l'accompagnement et les réponses données.</p> <p>Enfin, le service ASE Escale St Charles est en lien avec les fédérations professionnelles.</p>	
	Faiblesses	
<p>Les liens avec les partenaires ne sont pas toujours formalisés par des conventions.</p>		

5. Personnalisation de l'accompagnement

Items	Forces	Faiblesses	Propositions/ préconisations formulées par l'évaluateur externe
<p>Le projet personnalisé.</p>	Forces		<p>Assurer une traçabilité exhaustive de toutes les informations concernant le jeune usager.</p>
	<p>L'usager 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 ». Les professionnels ont pour mission d'amener l'usager 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'usager sont adaptés à ses souhaits et au cadre du service dans lequel il est intégré en lui faisant comprendre quelles sont les contraintes du milieu dans lequel il vit. Le but est de l'amener à s'interroger sur ses objectifs et sur ses capacités personnelles à les atteindre.</p> <p>La contractualisation écrite d'un projet personnalisé va lui permettre d'objectiver tous ces attendus et le placer dans une démarche active. L'ancrage dans la formation et la scolarité, la régularisation d'identité à travers les démarches administratives, l'accès à la santé et au bien-être physique et psychique et enfin l'ouverture vers une vie sociale et une vie citoyenne amènent progressivement le jeune usager à accéder à l'autonomie et à sa vie d'homme.</p>		
	Faiblesses		
	<p>Le DIA est formalisé et composé de toutes les étapes de l'accompagnement socio-éducatif de l'usager, ce document n'est pas toujours exhaustif quant aux informations détenues.</p>		
<p>L'accueil, l'admission, l'hébergement, la sortie</p>	Forces		<p>Réaliser une enquête de satisfaction auprès de l'usager.</p> <p>Réaliser une enquête plus spécifique sur les animations proposées et les causes du peu de fréquentation.</p>
	<p>Les modes opératoires des processus accueil, admission et hébergement sont formalisés de la demande jusqu'à la sortie de l'usager.</p> <p>Les documents réglementaires 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 le référent, la maitresse de maison va veiller à l'intégration et donner les consignes sur l'hygiène ; la conseillère en économie sociale et familiale va accompagner l'usager dans la définition de ses besoins en hygiène ou en diététique si nécessaire.</p> <p>L'animatrice met en place de nombreux ateliers et sorties pour tous les jeunes usagers de l'AAJT dont le service ASE.</p>		
	Faiblesses :		
	<p>Les ateliers d'animation ne sont pas tous fréquentés à la hauteur de l'investissement réalisé par l'animatrice, il serait intéressant de savoir pourquoi. Le service n'a pas élaboré d'enquête de satisfaction en direction de l'usager 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>Le dispositif du respect des droits des usagers est formalisé par de nombreux outils et moyens mis à leur disposition (affichage, accompagnement socio-éducatif...). Les outils de travail ont été revus et réactualisés, les usagers sont intégrés dans le dispositif d'écoute et peuvent émettre des idées les concernant (culture, droits civiques ...). Les documents réglementaires préconisés par l'ANESM sont en place et leur sont donnés dès la signature du contrat de séjour.</p> <p>Le service socio-éducatif accompagne l'utilisateur dans ses droits parentaux, l'AAJT met à disposition des usagers un « PIJ » auprès duquel il peut se renseigner. Le service l'incite à faire valoir ses droits de citoyen par la régularisation de son identité et de ses papiers administratifs. Son intimité est respectée. Les droits d'aller et de venir sont respectés dans la limite du règlement de fonctionnement.</p>	<p>Nécessité d'expliquer le dispositif de sanctions dans le livret d'accueil et d'expliquer les voies de recours aux jeunes usagers.</p>
	Faiblesses :	<p>Le dispositif de sanction mis en place dans le service et l'AAJT n'est pas explicité aux jeunes lors de leur admission. Il n'est pas expliqué non plus dans le livret d'accueil.</p>	
	Forces :	<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 socio-éducatif. 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.</p> <p>Des ateliers animés par plusieurs associations permettent aux usagers de s'exprimer sur leurs attentes et leurs droits, ces ateliers (santé, citoyenneté, justice etc.) sont un moyen d'expression particulièrement apprécié des usagers et leur fréquentation est active.</p> <p>D'autre part, un usager a été intégré dans les groupes de travail de l'évaluation interne.</p> <p>Enfin une procédure de gestion des réclamations des usagers et de déclaration d'évènement indésirable a été mise en place.</p>	
Expression des usagers.	Faiblesses :	<p>Cette procédure n'est pas totalement opérationnelle, le suivi et le retour d'information ne sont pas toujours assurés.</p>	<p>Formaliser le dispositif de gestion des réclamations des usagers et de déclaration d'évènement indésirable, le faire connaître et former l'ensemble des professionnels au dispositif tout en l'expliquant aux usagers et en mettant à leur disposition l'outil.</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 règlementaires 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 socio-éducatif 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	
Analyse des risques concernant l'utilisateur et les professionnels	Forces	Elaborer une analyse des risques de maltraitance et faire une analyse des risques psycho-sociaux.
	<p>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 ASE 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 l'amener vers la plus grande autonomie possible.

Une vraie dynamique est en œuvre en conformité avec les attendus de l'ANESM et de ses recommandations de bonnes pratiques. Nous avons rencontré une équipe motivée, compétente, et disponible pour répondre à toutes nos questions. L'évaluation interne a été un vrai moteur permettant à tous de mieux comprendre le sens de l'accompagnement.

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

”

X. Méthodologie de l'évaluation externe

Items	Evaluation externe du 15 septembre au 17 novembre 2014
<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>	<p>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.</p>
<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>	<p>Une restitution à chaud avec le responsable de service et la direction sur les grandes lignes (points forts et points faibles).</p>
<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- ASE

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 É février 2014

Martine ALLOTE Consultant

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

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

Février 2014

TABLE des MATIERES

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

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

I- La demande

I.1- L'établissement concerné :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I.2- L'historique de la demande :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

IV.5- L'équipe d'intervention

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

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

IV.6- Délais

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

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

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

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

ALLOTE Martine	
Consultant Formateur	
<p>Master à l'Ecole Centrale de Marseille « <i>Management des Innovations de la Qualité et du Développement Durable</i> » - Option « <i>Gestion des risques et des Cindyniques</i> »</p> <p>Expert-Comptable</p> <p>Doctorat en Linguistique Générale</p>	
<p>Expert Habilité par l'ANESM « Evaluation interne et externe des Etablissements sociaux et médico-sociaux »</p> <p>Membre du groupe de travail sur Méthodes et outils pour une évaluation externe à l'URIOPSS PACA</p> <p>Adhérent à la Société Française d'Evaluation "SFE"</p>	
<p>Evaluation et certification</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 | email : martine.allote@orange.fr