

Point d'étape No 4

Mise en œuvre du plan d'action de l'Evaluation Interne 2013

Introduction

Ce document décrit l'état d'avancement point par point de chaque fiche action. Dans un souci d'améliorer la lisibilité du document nous utilisons une signalétique colorée.

Voici l'état global d'avancement (les mêmes couleurs seront repris dans les fiches pour signaler l'avancement).

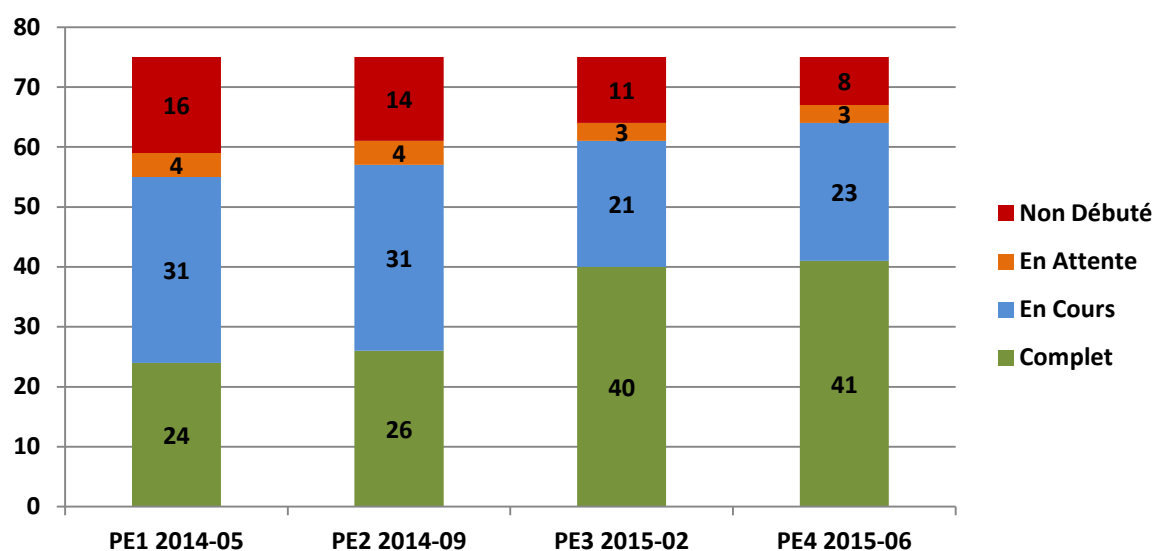
41 / 75 ■ Complètement réalisé

23 / 75 ■ En cours de réalisation

03 / 75 ■ En attente, dépendent de la réalisation d'un autre point

08 / 75 ■ Non débuté

Voici l'évolution des objectifs à chaque point d'étape.



Fiche action 1 : L'expression de la participation des usagers

Responsable : Sarfati

Etat d'avancement : ■ 3 ■ 1 ■ 0 ■ 0

1.1 Restructuration du CVS permettant une implication plus directe des usagers accueillis à court terme.

■ Changement des fonctionnements, les réunions CVS sont ouvertes à tous, ce ne sont plus des élus mais des représentants volontaires.

Trois commissions réalisées, une sur les souhait et idées des jeunes pour l'année, une sur l'aménagement de la véranda et une autre sur les repas avec CTC.

1.2 Travailler la communication vers les usagers pour en améliorer le fonctionnement

■ Affichage systématique, relai par facebook, flyer récapitulatif des actions menées pas le CVS et celle restant à mener ainsi que le nom des représentants.

1.3 Améliorer la structuration des comptes rendus des réunions du CVS et s'assurer de leur large diffusion auprès des usagers.

■ Format simplifié en flyer pour les usagers.

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

■ Pour l'instant uniquement les taux de participation des commissions. Il faut également ajouter ces items au questionnaire de satisfaction concernant les points 1.2 et 1.3.

Fiche action 2 : L'accès aux droits civiques

Responsable : Delibas

Etat d'avancement : ■ 0 ■ 3 ■ 0 ■ 0

2.1 Former des salariés supplémentaires au droit des étrangers

■ Des formations sur le droit des étrangers on débuté pour les salariés ASE, CHRS pour ceux du CADA leur perfectionnement continue.

2.2 Etablir un document de synthèse relatif au droit des étrangers à destination de l'ensemble des salariés.

■ Synthèse des procédures ASILE Réalisée. Document sur les OQT (Obligation de quitter le territoire) le travail continue pour simplifier la lisibilité et condenser les documents.

2.3 Structurer la veille juridique en matière de droit des étrangers.

■ Abonnement flux RSS et Site sur le droit des étrangers, partenaires droits des étrangers et formations spécifique au plan de formation. Ecriture d'une liste de références nécessaires.

Fiche action 3 : Accès aux droit parentaux (ASE)

Responsable : Duperret

Etat d'avancement : ■ 2 ■ 0 ■ 0 ■ 0

3.1 Organiser des temps de rencontre plus réguliers avec les parents des jeunes accueillis au sein du service, si l'utilisateur en exprime la demande.

■ Réalisé lorsque la distance et les modalités de placement l'autorisent, plusieurs rencontres effectuées.

3.2 Mieux associer les parents des mineurs à l'accompagnement et à la conception du projet personnalisé.

■ Parents présent à la signature et à la conception du projet personnalisé lorsque la distance et les modalités de placement l'autorisent.

Fiche action 4 : L'accès à la culture et aux loisirs

Responsable : Duperret

Etat d'avancement : ■ 3 ■ 0 ■ 0 ■ 1

4.1 Formalisation si possible des partenariats existants

■ Partenariats formalisés, les nouveaux partenariats font l'objet de conventions.

4.2 Veiller à la traçabilité systématique des actions menées (comptes-rendus, feuilles de présence...)

■ Compte rendu systématique par l'animatrice, bilans transmis en fin d'année.

4.3 Améliorer le partenariat avec l'ANCV pour départ autonome en vacances ouverts à tous les jeunes de l'association

■ Non débuté

4.4 Améliorer la diffusion de l'information auprès des jeunes notamment auprès des jeunes du CADA, des RS Jouven, Blancarde, Auger et du diffus

■ Page facebook pour les résidents, programme d'animation diffusé par courrier et affiché, envoi sms pour les CADA.

Fiche action 5 : L'accès à l'information

Responsable : Donadieu

Etat d'avancement : ■ 2 ■ 0 ■ 0 ■ 0

5.1 Mettre en place un accès internet sur site

■ Reste à permettre l'accès sur un dernier site.

Pour l'escale ST CHARLES et la roseraie un système à été mis en place avec le prestataire PASSMAN utilisant soit des carte bleu soit des carte pré payées.

Pour JOUVEN le system avec Numéricâble est toujours en fonction

Pour LINNE les travaux de voierie ont enfin été faits ce qui permet aux usagers de prendre leur propre ligne internet

Pour AUGER les travaux de ont enfin été faits ce qui permet aux usagers de prendre leur propre ligne internet

5.2 Refaire le site internet de l'association

■ Le site internet à été entièrement refait. Un nouveau système permet de faire une demande de logement directement en ligne. Le site est visité en moyenne 690 fois par mois et génère 62 demandes par mois.

Fiche action 6 : Diffusion des outils de la loi 2002-2

Responsable : Chefs de Services, Delibas pour le CADA

Etat d'avancement : ■ 1 ■ 2 ■ 0 ■ 0

6.1 Veiller à l'actualisation régulière des règlements de fonctionnement, des livrets d'accueil

■ Règlements CHRS ont été repris. Le livret d'accueil est en cours de réactualisation.

Règlement FJTRS-BHAJ ont reçu quelques changements mineur et le projet d'établissement est fini

Règlement CADA corrections apporté en cours de finalisation, collecte des informations qui composent le livret d'accueil, rassemblement de divers documents en un livret cohérent.

Règlement ASE avait déjà été actualisé il y a peut de temps. Livret d'accueil réalisé et en ligne.

6.2 Améliorer l'accessibilité et la compréhension des règlements de fonctionnement, livrets d'accueil auprès des usagers (organisation d'ateliers, traduction écrite...)

■ Les livrets d'accueil et les règlements sont réécrits en gardant à l'esprit leur l'accessibilité et chaque document doit faire l'objet d'une explication lors de l'entrée de l'utilisateur.

Certains documents font l'objet d'une simplification et sont traduits en plusieurs langues.

CADA : Traduction prévu (environs 5 langues) après finalisation. Atelier de traduction prévu avec certains jeunes.

6.3 Mettre en place une procédure relative aux visites reçues par les mineurs de l'ASE

■ Les premières versions de la procédure ont été écrites, sa finalisation est en cours

Fiche action 7 : L'utilisation du dossier individuel d'accompagnement

Responsable : Chef de Service et Bitter pour les points 1 & 2 Estienne point 3 & 4

Etat d'avancement : ■ 1 ■ 3 ■ 0 ■ 0

7.1 Complétude du DIA (Document Unique d'Accompagnement)

■ DIA en place avec une amélioration de la quantité d'information saisie mais toujours de certaines lacunes. Complétude inégale suivant les référents.

En parallèle nous travaillons sur une plate-forme informatique de gestion des dossiers obligeant une saisie minimum des informations des dossiers et permettant un contrôle continu. L'ossature comprend déjà la gestion des usagers, des séjours, des suivis et des authentifications.

Reste à finaliser les mécanismes de contrôles, la gestion des logements, les données à ajouter aux dossiers, constituer un "Manuel d'utilisation" et procéder à une phase de test.

ASE : utilisation de fiches de suivi informatisées spécifique ASE.

7.2 Améliorer la régularité des entretiens bilan à l'aide du DIA.

■ Au final le problème n'étant pas la régularité des entretiens mais la traçabilité du suivi il faut amener les TS à formaliser leur entretiens de manière plus structurée.

Pour le DIA informatisé nous ne fonctionneront pas sur le principe de bilan à 3 6 et 9 mois mais sur un système d'objectif-> échéance-> résultat ce qui permet de suivre au plus près l'évolution de la situation de l'utilisateur. Chaque jour le référent recevra par email la liste des objectifs dont l'échéance est dépassé.

ASE Synthèse tous les 3 à 6 mois pour le CG.

7.3 Formaliser et tracer les conditions d'accès au DIA (personnes extérieures, famille, police...)

■ Un simple registre d'accès inclus au DIA et comprenant nom date signature.

7.4 Mettre en place une procédure générale d'archivage et destruction des dossiers usagers.

■ Les modalités sont à peu près définies reste à définir des lieux d'archivage. Pour la destruction des documents obsolète le protocole n'est pas encore clair car les durées légales imposées sont variable en fonction du statut de la personne.

Un état de lieux des documents à archiver est en cours

Fiche action 8 : gestion des réclamations et des plaintes des usagers

Responsable : Estienne, Husson

Etat d'avancement : ■ 0 ■ 1 ■ 0 ■ 0

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

■ La procédure est écrite et en fonction. Il faut mieux informer les salariés de sa mise en place et le rendre plus accessible.

3eme Evaluation : La procédure fonctionne pour les « Incidents graves liés à la personne » mais les salariés ne remontent quasiment jamais les dysfonctionnements avec le formulaire ils préfèrent les évoquer lors des réunions de services.

Fiche action 9 : procédure de sanction et les possibilités de recours ouverte aux usagers

Responsable : Chefs de Services

Etat d'avancement : ■ 1 ■ 1 ■ 0 ■ 0

9.1 Mettre en place une procédure de sanctions applicable dans tous services.

■ CHRS / ASE écrits et mis en place

FJT-RS/BHAJ Ok.

CADA - Ok.

9.2 Informer les usagers via le règlement intérieur et le livret d'accueil de la procédure sanction, de la possibilité d'être assisté et des voies de recours existantes.

■ FJT-RS/BHAJ et CADA Ecriture en cours

CHRS / ASE dans les règlements.

Fiche action 10 : Réflexion sur la relation avec l'utilisateur

Responsable : Estienne

Etat d'avancement : ■ 3 ■ 1 ■ 0 ■ 1

10.1 Mise en place d'un espace d'analyse de bonnes pratiques type « Comité d'éthique »

■ Avec le départ de Mme ESTIENNE ce dossier est mis en attente

10.2 Mise en place des formations bientraitance/lutte contre la maltraitance sous forme d'ateliers, pour tous les salariés

■ Formation sur le plan de formation 2015

10.3 Veiller au turn over des salariés sur les formations visant à améliorer la qualité de la relation avec l'utilisateur

■ Formation sur le plan de formation 2015

10.4 Réfléchir à étendre l'analyse des pratiques ou échanges entre professionnels aux services Habitat et CADA

■ Analyse de pratique sur l'Habitat et le CADA effective à partir de Janvier 2015

10.5 Mettre en place un questionnaire de satisfaction usagers

■ Un questionnaire de satisfaction est en cours de création afin de répondre à plusieurs points d'améliorations préconisés à la fois dans l'évaluation interne et externe

Fiche 11 : Les conditions d'accueil général

Responsable : Duperret, Jacquin

Etat d'avancement : ■ 1 ■ 1 ■ 1 ■ 0

11.1 Mettre en place une formation approfondie et éventuellement un tutorat à destination des agents de l'accueil général

■ Tutorat effectué pour les nouveaux entrants réalisé par fanny duperret, formation non mise en place.

11.2 Etablir « un référentiel d'orientation » sur lequel l'agent de l'accueil général pourrait s'appuyer

■ Il faut attendre la réalisation du 17.1 et venir compléter cet éléments avec la liste des partenaires / institutions correspondantes.

11.3 Dispenser aux salariés une formation spécifique à l'accueil des personnes en grande précarité.

■ Formations prévues au plan de formation mais difficulté a positionner les agents d'accueil.

Fiche 12 : Formalisation et application des procédures d'accueil et d'orientation

Responsable : Duperret, Jacquin

Etat d'avancement : ■ 3 ■ 2 ■ 1 ■ 1

12.1 Compléter le « processus accueillir » relatif à l'accueil général

■ La procédure est écrite mais nécessite encore des modifications importantes du fait des changements conséquents apporté au fonctionnement de l'accueil, gestion du PIJ l'après midi, gestion du service logistique, changement des horaire et des modes restauration.

12.2 Réactualiser les procédures en vigueur

■ Nous avançons dans le bien car de plus en plus fréquemment nous modifions les procédures AVANT les modifications pratiques en services.

12.3 Veiller à ce que la fiche AIO soit correctement remplie afin d'optimiser le suivi de la demande

■ C'est toujours un point extrêmement problématique. C'est un objectif trop ambitieux en rapport au moyen que nous pouvons investir dans sa réalisation.

L'inscription de toutes les demandes faites à l'accueil général & trop dépendante de la disponibilité de l'agent d'accueil.

Nous avons limité l'enregistrement aux demandes de logements réorientées et nous avons diminué le nombre d'informations demandées. (Les demandes qui ne sont pas réorienter font l'objet d'un traitement plus poussé lors de leur traitement il ne sert a rien de les enregistrer deux fois)

12.4 Engager réflexion sur mise en place d'une analyse statistique des demandes reçues par l'accueil général

■ Liée au 12.3 également abandonné

12.5 Former l'agent de l'accueil général aux dispositifs de réorientation pour les usagers n'entrant pas dans nos critères

■ Le document crée en 17.1 permettra au agent d'orienter les usagers.

12.6 Étendre l'utilisation des fiches de pré admission au CADA et à l'ASE

■ Non débuté car ce document n'est pas une priorité sur ces services puisque les demandes sont des orientations directes des organismes prescripteurs.

Fiche action 13 : suivi de la demande de l'usage en amont de l'admission

Responsable : Donadieu

Etat d'avancement : ■ 1 ■ 0 ■ 0 ■ 0

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

■ La plus grosse problématique ne vient pas de nous, ce qui nous a amenés à des échanges avec le SIAO dans le but d'améliorer la méthode d'orientation. Nous insistons pour être informés des No de téléphone des personnes orientées afin de pouvoir les relancer pour la prise de RDV. Nous voudrions que le SIAO joigne systématiquement un moyen de joindre l'utilisateur orienté.

Fiche action 14 : Restructuration du dispositif relatif aux participations financières des usagers du CHRS

Responsable : Donadieu

Etat d'avancement : ■ 1 ■ 0 ■ 0 ■ 0

14.1 Restructuration du dispositif relatif aux participations financières des usagers du CHRS.

■ PE 3 : Le nouvel Outils est en service, il est géré par le service comptable et renseigné par le CHRS il a déjà permis d'améliorer notre suivi dans ce domaine.

Fiche action 15 : L'information du personnel sur les consignes de sécurité

Responsable : Estienne, Husson

Etat d'avancement : ■ 2 ■ 1 ■ 0 ■ 0

15.1 Actualiser et veiller à l'affichage des plans d'évacuation dans tous les bâtiments

■ Nous avons un éternel problème de dégradation, nous devons contrôler et réafficher régulièrement. Les éléments ont été réaffichés en début d'année.

15.2 Organiser des exercices d'évacuation

■ Nous sommes en contact avec les pompiers pour organiser les exercices.

15.3 Procéder à la réorganisation du service logistique (revoir notamment le fonctionnement en amont, la planification des interventions, les états des lieux, la restitution des cautions... et les procédures attachées au service).

■ Nouvelle procédure écrite et mise en service.

Fiche action 16 : Respect de la dignité et de l'intimité des usagers

Responsable : Estienne

Etat d'avancement : ■ 1 ■ 0 ■ 0 ■ 0

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

■ Projet abandonné suite au départ de Mme Lemarié.

Fiche action 17

Responsable : Donadieu

Etat d'avancement : ■ 4 ■ 1 ■ 0 ■ 0

17.1 Plaquette présentant les différents dispositifs d'hébergement et de logement en fonction des revenus et degrés d'autonomie.

■ Fiche d'autonomie incluse au DIA reste à faire le lien vers les solutions de logement.

17.2 Plaquette sur les démarche à effectuer dans le cadre d'un aménagement

■ Fiches logement conçues par l'habitat et reprise en partie par le CHRS diffus.

17.3 Réflexion sur formation et partage inter-service

■ Les formations sont choisie et planifiées en fonction d'un besoin général de l'association les salariés de tout les services sont encouragés à participé à ces sessions.

17.4 Mise en place de baux glissants

■ PE2 : Nous n'avons pas de partenaire nous permettant de fonctionner avec des baux glissant.

Utiliser les biens des propriétaires particuliers pour des baux glissant amène deux problèmes :

- ils ne sont pas forcément intéressé par la perte des garanties que nous proposons
- Cela conduit à une diminution du nombre de logements de notre parc

PE : 3 Baux glissant réalisé pour la sortie de la BHAJ

17.5 Bilan mission locale

■ Voir le rapport de céline jacquin sur le partenariat avec la mission locale (mai 2014)

Fiche action 18 : L'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi.

Responsable : Derneville, Husson

Etat d'avancement : ■ 1 ■ 3 ■ 0 ■ 0

18.1 Former en interne via le PLIE, des référents supplémentaires aux dispositifs légaux/réglementaires en matière d'insertion professionnelle et de formation

■ Les animatrices plie sont venues au CHRS pour expliquer le fonctionnement du PLIE et préciser les procédures d'orientation.

18.2 Établir un guide des Services de droit commun (comment établir un CV, préparer un entretien d'embauche...) à destination des usagers.

■ Travail débuté à l'ASE il faut impliquer le CHRS dans la démarche.

18.3 Développer des partenariats avec des associations et des organismes spécialisés dans l'emploi

■ Échange de permanences avec la mission locale. Recherche d'autres partenariats en cours.

18.4 Formaliser systématiquement les accompagnements dans le DIA

■ Un effort collectif des services est réalisé dans ce sens, le DIA s'il n'est pas forcément entièrement rempli est utilisé comme support pour les documents d'accompagnement. Nous continuons à pousser les TS à formaliser leur accompagnement.

Fiche action 19 : Réseau et environnement, notamment l'accès aux soins et aux professionnels de la santé

Responsable : Duperret, Gergondey

Etat d'avancement : ■ 3 ■ 3 ■ 0 ■ 0

19.1 Veiller à la traçabilité de l'accompagnement dans le DIA (notamment en matière de santé et veiller pour l'ASE à ce que chaque jeune accueilli ait en sa possession un carnet de santé).

■ Procédure santé écrite pour l'ASE transmise au CHRS.

19.2 Formaliser les partenariats existants si possible et en développer de nouveaux

■ Deux partenariats formalisés les autres sont en cours.

19.3 Travailler la transversalité des actions entre les services en établissant notamment un guide des partenaires à destination des usagers

■ En cours d'écriture.

19.4 Mettre en place formation/information sur les procédures SDT et SDRE (anciennement HDT et HO)

■ En cours, écriture de fiche présentant les deux procédures.

19.5 Travailler la transversalité des actions entre les services notamment auprès des jeunes du CADA

- Information par sms des activités aux jeunes du CADA, affichage systématique sur les sites.

19.6 Mettre en place des indicateurs permettant de mesurer l'efficacité des actions mises en place

- Bilans transmis en fin d'années + indicateurs CUCS

Fiche action 20 : Préparation à la sortie

Responsable : Chefs de Services, Delibas pour le CADA

Etat d'avancement : ■ 0 ■ 1 ■ 1 ■ 1

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

- Fait pour l'ASE, nous travaillons à le rendre transversal pour tous les services.

20.2 Mettre en place des indicateurs pertinents permettant d'apprécier l'autonomie des personnes accueillies

- Le 17.1 lorsqu'il sera finalisé répondra à la demande

20.3 Améliorer le travail sur l'épargne en amont de la fin de prise en charge (pour l'ASE)

- Travail spécifique sur le budget avec la CESF pendant les derniers mois avant la sortie.

Fiche action 21 : Projet d'établissement

Responsable : Chefs de Services

Etat d'avancement : ■ 4 ■ 2 ■ 0 ■ 0

21.1 Procéder à une évaluation annuelle du projet d'établissement coordonnée par le COFIL

- Projets revu en 2014

22.1 Veiller à l'actualisation régulière du projet d'établissement en y associant le plus grand nombre de salariés

- A minima l'équipe du service concerné et le CVS est questionné.

23.3 Assurer une diffusion plus large du projet d'établissement (site internet...)

- Les projets d'établissement terminés sont disponibles sur le site et dans les communs.

24.4 Veiller à ce que les nouveaux entrants aient pris connaissance du projet d'établissement

Lecture lors de l'entrée pour les salariés de l'ASE.

- PE 2 : Mettre en place la mesure sur les autres services maintenant que les projets d'établissement sont terminés.

PE3 : Mis en place

25.5 Faire figurer dans le projet d'établissement :

- les objectifs en matière de coordination et de coopération et en matière d'évaluation et de la qualité des prestations ainsi que les modalités d'organisation et de fonctionnement
- les modalités d'expression des usagers et de recueil des besoins,
- les axes d'amélioration de la structure,
- la provenance géographique des usagers,
- la complémentarité avec les autres établissements implantés sur le territoire et l'identification des ressources partenariales,
- des modifications des pratiques professionnelles,
- des activités à maintenir, à supprimer, à reconverter, à créer ou à renforcer,
- des objectifs prioritaires discutés par l'ensemble du personnel du service,

■ Les nouveaux projets sont construits avec cette base de critères.

21.6 Réactualiser et compléter les textes de référence, les schémas d'orientation et politiques publiques, l'évolution du contexte démographique, économique, social, culturel et technique

■ Fait en 2013 pour l'ASE et le CHRS, 2014 pour CADA et FJT-RS

Fiche action 22 : Gestion des ressources humaines

Responsable : Estienne, Husson

Etat d'avancement : ■ 3 ■ 2 ■ 0 ■ 0

22.1 Mettre en place un tutorat pour les nouveaux salariés entrants notamment les veilleurs ainsi que des documents attachés (passeport formation, vadémécum bonnes pratiques veilleurs...)

■ Vadémécum des bonnes pratiques veilleurs réalisés. Pour l'instant le tutorat est réalisé uniquement pour les agents d'accueil. Passeport formation à réaliser.

22.2 Étendre les fiches de poste à tous les salariés

■ La fiche est constituée à chaque nouvelle embauche si elle n'existe pas.

22.3 Faire évoluer le document unique des risques professionnels

■ Travail effectué en 2013 et en cours de réactualisation en 2015

22.4 Organiser des formations en interne, sur site concernant l'utilisation des outils informatiques

■ Les formations sont réalisées sur demande des salariés.

22.5 Poursuivre les formations qualifiantes

■ Le plan de formation a été constitué dans ce sens. Voir plan de formation 2014 et 2015.

Evaluation Externe 2014

Création de questionnaire de Satisfaction :

Nous allons mettre en place deux questionnaires de satisfaction :

Un Questionnaire Usager :

- pour répondre et/ou contrôler les points 1.1 1.2 1.3 1.4 du plan d'action concernant le CVS
- pour répondre au 10.5 du plan d'action
- préconisation pour tous les services dans le rapport éval externe (1.2 et 5.2)

Un Questionnaire Salariés :

- Préconisé par le rapport éval externe (1.2 et 5.2)