



Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs

PROJET D'ETABLISSEMENT

LE LOGIS DES JEUNES

Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs

3 Rue Palestro 13003 Marseille

Projet d'établissement validé en Conseil d'Administration le : 09/02/2021

1.	PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION	5
1.1.	<i>L'histoire et les valeurs de l'association</i>	5
1.1.1.	<i>Les textes fondateurs</i>	5
1.1.2.	<i>L'évolution de l'association</i>	5
1.1.3.	<i>La structuration de l'association en 2020.....</i>	9
1.2.	<i>L'identité de l'association en 2020</i>	14
1.2.1.	<i>Accompagner la jeunesse dans tous ses états / ses composantes.....</i>	14
1.2.2.	<i>Son histoire et ses valeurs</i>	15
1.2.3.	<i>L'accompagnement global et personnalisé.....</i>	15
2.	PRÉSENTATION DU SERVICE	17
2.1.	<i>L'histoire de la Filière Habitat sur le territoire Vitrollais.....</i>	17
2.2.	<i>L'histoire du Foyer de Jeunes Travailleurs « Mercadier » et sa localisation</i>	17
2.3.	<i>L'agrément.....</i>	17
3.	LES MISSIONS ET OBLIGATIONS.....	19
3.1.	<i>Les missions.....</i>	19
3.2.	<i>Le public cible.....</i>	19
3.3.	<i>Les obligations.....</i>	19
4.	LA POPULATION ACCUEILLIE	20
4.1.	<i>Capacité d'accueil, genre et situation de la population.....</i>	20
4.2.	<i>Les modalités d'orientation et d'admission du public</i>	20
4.2.1.	<i>L'orientation du public</i>	20
4.2.2.	<i>Les modalités d'admission</i>	20
5.	L'OFFRE DE SERVICE	22
5.1.	<i>Le logement</i>	22
5.2.	<i>L'accompagnement socio-éducatif</i>	23
5.2.1.	<i>L'intégration dans le logement</i>	23
5.2.2.	<i>L'accompagnement individuel</i>	23
5.2.3.	<i>La vie collective</i>	26
6.	LA GESTION DES PARADOXES	27
6.1.	<i>Préambule.....</i>	27
6.2.	<i>Les situations</i>	27
7.	LE RESPECT DES DROITS ET LIBERTES DES PERSONNES	28
7.1.	<i>Les outils</i>	28
7.2.	<i>Dans le processus d'admission</i>	28
7.3.	<i>Dans le logement</i>	28
7.3.1.	<i>Les droits liés à l'occupation</i>	28
7.3.2.	<i>Le respect de la dignité, de l'intimité et de la vie privée</i>	29
7.3.3.	<i>L'information sur les sanctions</i>	29
7.4.	<i>Dans l'accompagnement</i>	29
7.4.1.	<i>La confidentialité.....</i>	29
7.4.2.	<i>L'accès au dossier et le recours à un tiers.....</i>	30

7.5.	<i>La participation et l'expression des personnes</i>	30
8.	LES PARTENARIATS	31
8.1.	<i>Rappel</i>	31
8.2.	<i>Les partenaires</i>	31
9.	LES RESSOURCES HUMAINES	32
9.1.	<i>La composition de l'équipe</i>	32
9.1.1.	<i>Les ressources directes</i>	32
9.1.2.	<i>Les ressources additionnelles</i>	32
9.2.	<i>L'organisation de l'équipe</i>	32
9.2.1.	<i>Les tâches</i>	32
9.2.2.	<i>La continuité</i>	33
9.2.3.	<i>La pluridisciplinarité</i>	33
9.2.4.	<i>La formation continue</i>	33
9.3.	<i>Le soutien aux professionnels</i>	33
9.4.	<i>La prévention des risques psychosociaux</i>	33
10.	LES OBJECTIFS	34
10.1.	<i>L'amélioration continue de la qualité</i>	34
10.1.1.	<i>Les modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne</i>	34
10.1.2.	<i>L'élaboration du référentiel</i>	34
10.2.	<i>Les axes d'amélioration du service</i>	35
10.2.1.	<i>L'admission</i>	35
10.2.2.	<i>L'accompagnement</i>	35
10.2.3.	<i>La vie collective et l'expression</i>	35
10.2.4.	<i>La gestion des logements</i>	35
10.3.	<i>Les axes de développement de l'association</i>	36

1. PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION

1.1. L'histoire et les valeurs de l'association

1.1.1. Les textes fondateurs

L'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs (AAJT) a été créée en 1954 autour du projet de, selon un extrait des statuts de l'association, objet de L'AAJT:

« 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 (...) ».

Les textes fondateurs de l'époque ancrent l'association dans :

- **le mouvement de l'éducation populaire**, selon un extrait des textes fondateurs de l'association,

« De la condition faite aux jeunes dépend la société de demain. Elle sera la leur. Ils auront, à leur tour, la mission de construire le monde à venir. Pour que les jeunes deviennent acteurs de leur propre développement, pour qu'ils puissent passer d'un état de dépendance à un rôle de contribution au bien commun, nous affirmons notre responsabilité pédagogique et notamment que :

- *la tolérance est inséparable de l'exigence,*
- *la promotion individuelle se bâtit dans l'activité collective,*
- *le respect fonde l'autorité,*
- *l'écoute légitime la parole »,*

- **le service aux jeunes travailleurs défavorisés**, selon les propos tenus par Jean DURAND, Président de l'association de 1954 à 1984,

« Nous travaillons au service d'une jeunesse souvent désorientée, qu'il faut aider et aimer. Il faut être au service du plus pauvre, pour qu'il soit reconnu, et qu'il tienne sa place dans une société très dure, qu'il aborde sans garantie. C'est le programme, le pari, la tâche prioritaire de l'association. Il faut s'y atteler avec une volonté bien affective et beaucoup d'optimisme. Il faut aussi réfléchir à la dimension spirituelle du jeune qui nous fait face. Le comprendre, c'est le prendre avec toutes ses meurtrissures physiques, psychologiques et morales. C'est l'écouter avec une longue patience. C'est savoir aussi refuser, dire « non ». Le fascisme et l'ambiguïté n'ont jamais structuré une personnalité à la recherche de repères dans le désert de sa pauvre vie ».

1.1.2. L'évolution de l'association

1.1.2.1. L'évolution du public

L'évolution du contexte socio-économique a modifié et diversifié le visage de la jeunesse défavorisée et celui du public accueilli. Initialement composé de jeunes éloignés de leur famille pour des raisons principalement liées à l'exode rural, il s'est élargi à ceux éloignés de leur famille pour des raisons affectives ; puis à ceux éloignés pour des raisons géopolitiques. C'est ainsi que les missions de l'AAJT se sont étendues à l'accompagnement socio-éducatif et qu'elle a accueilli un nombre de plus en plus important de jeunes migrants, souvent primo-arrivants.

1.1.2.2. L'inscription de l'association dans les politiques publiques qui œuvrent pour la jeunesse défavorisée

La réponse aux problématiques désormais très variées de la jeunesse défavorisée a été progressivement prise en compte dans les différentes politiques publiques :

- la politique de l'Habitat Jeunes pour :
 - les jeunes travailleurs,
 - les jeunes en formation ou apprentissage,
- la politique de la Protection de l'Enfance pour :
 - les Mineurs Non Accompagnés (MNA),
 - les jeunes majeurs sortants de MECS,
- la politique de l'Asile pour :
 - les demandeurs d'asile,
 - les bénéficiaires de la protection internationale,
- la politique de l'Hébergement pour :
 - les jeunes en rupture sociale et familiale,
 - les jeunes « sans chez eux ».

Comme en témoignent les dates repères de son histoire, l'AAJT a su adapter son projet initial en créant au fil du temps de nouveaux services ou dispositifs qui répondent aux différentes situations de la jeunesse et s'inscrivent dans ces quatre champs des politiques publiques.

Les dates repères de l'histoire de l'AAJT

Dates	Lieu	Intitulé du service	Objet
1954	Création de l'AAJT		
1962	5 bd Saint Jean 13010 Marseille	CHRS Centre d'hébergement et de réadaptation sociale	Propose un hébergement avec un suivi socio-éducatif pour les Jeunes en Insertion Sociale et Professionnelle (63 places, 18-25 ans, hommes)
1967	3 rue Palestro 13003 Marseille	FJT Escale St Charles Foyer de Jeunes Travailleurs	Accueille les apprentis, étudiants et demandeurs d'emploi (89 chambres, 18-25 ans, mixte)
1986	3 rue Palestro 13003 Marseille	ASE Aide Sociale à l'Enfance	Accueille 24 jeunes de 16 à 21 ans
1987	Réflexion nationale de l'UFJT autour des « Jeunes AUTEURS, Jeunes ACTEURS »		
1990	32 rue de Crimée 13003 Marseille	FJT Phocéen Foyer de Jeunes Travailleurs	Logements pour les Jeunes Travailleurs (81 logements, 18-30 ans, mixte)
1995	32 rue de Crimée 13003 Marseille	RILE Réseau d'initiatives Locales pour l'Emploi	Propose un accompagnement vers l'emploi ou un soutien aux initiatives
1998	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	UHU Unité d'Hébergement d'Urgence	Héberge les SDF orientés par le 115 (35 places, 18-25 ans, mixte)
2002	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	HS Hébergement Spécifique	Héberge les demandeurs d'asile (20 places, 18-26 ans)
2007	6 rue Auger & 9 rue Linné 13004 Marseille	RS Blancarde Résidence Sociale	Logements pour Jeunes Travailleurs (20 logements, 18-30 ans, mixte)
2007	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	HS devient CADA Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile	Héberge les demandeurs d'asile (20 places, 18-26 ans)
2008	5 bd Saint Jean 13010 Marseille	Travaux de la Capelette	Déménagement du CHRS
2009	30 av de la Croix Rouge 13013 Marseille	Réhabilitation Roseraie	1 an de travaux, des locaux réaménagés dans le cadre du plan d'humanisation de l'accueil en CHRS
2009	3 rue Palestro 13003 Marseille	B.H.A.J. Boutique Habitat Jeunes	Fusion absorption de l'AMGAR, parc diffus et ouverture du service Accueil Information Orientation Logement
2010	3 rue Palestro 13003 Marseille	Rénovation Accueil Escale Saint Charles	Lancement de la rénovation de l'Escale St Charles Accueil, espace BHAJ réaménagé
2012	5 – 7 rue Joven 13003 Marseille	JOUVEN FJT Résidence Sociale	Ouverture février 2012, 86 logements Acquisition en VEFA par l'AAJT

2012	5 bd St Jean 13010 Marseille	Capelette / Roseraie CHRS Marius Massias	Echange avec la Ville de Marseille des locaux neufs de la Capelette contre le site de la Roseraie Fusion des CHRS Marius Massias et de la Roseraie
2013	3 rue Palestro 13003 Marseille	ASE Aide Sociale à l'Enfance	Agrément du Conseil Général pour 2 places supplémentaires Accueil 26 jeunes de 16 à 21ans
2015	3 rue Palestro 13003 Marseille	Service d'Accompagnement des Statutaires (SAS)	Création d'un service pour répondre aux problématiques spécifiques des jeunes qui obtiennent le statut de réfugié ou une protection subsidiaire
2017	30 avenue de la Croix Rouge 13010 Marseille	CHRS	Extension d'agrément du CHRS : pôle insertion réparti en deux modes d'hébergements : en « collectif » et « en diffus ».
	3 rue Palestro 13003 Marseille	Service d'accueil intermédiaire	Service créé suite à une demande, en urgence, du Conseil Départemental, pour faire face à la présence massive de mineurs non accompagnés (MNA), dont l'ordonnance de placement n'était pas exécutée en raison de la saturation du dispositif de Protection de l'Enfance ou non encore évalués (30 places)
	3 rue Palestro 13003 Marseille	Accompagnement Jeunes Majeurs	Création d'un service Accompagnement Jeunes Majeurs à Marseille (50 places)
	Fusion absorption par l'AAJT de l'association Vitrollaise Logis des Jeunes		
2018	100 Av de Marseille 13127 Vitrolles FJT« la Villa Mercadier »	FJT	Ouverture du Foyer Jeunes travailleurs en structure collective
	100 Av de Marseille 13127 Vitrolles	Accompagnement Jeunes Majeurs	Ouverture de 20 places à Vitrolles
	Rue Stanislas Torrens Résidence Beaujour	CADA	Extension d'agrément du CADA : passage de 25 À 80 places et accueil de ménages (couples avec ou sans enfant ou parents isolés avec 1 ou 2 enfants)
2019	Fontblanche allée des Artistes 13127 Vitrolles	Résidence Sociale	Ouverture d'une résidence sociale pour des jeunes de moins de 30 ans
2019	Fontblanche allée des Artistes 13127 Vitrolles	Maison Relais	Ouverture de la résidence pour des personnes majeures en rupture sociale, familiale, institutionnelle (28 places)
	3 rue Palestro 13003 Marseille	MECS	devient une structure uniquement dédiée à l'accueil de 114 Mineurs Non Accompagnés Le service Accueil Intermédiaire est transformé en pôle collectif de la MECS

Au terme de ses presque soixante-dix ans d'existence, l'activité de l'association repose désormais sur :

- **des services essentiellement sociaux** sous l'autorité de services déconcentrés de l'Etat ou du Conseil Départemental : Maison d'Enfants à Caractère Social, Accompagnement Jeunes Majeurs, Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile, Service d'Accompagnement des Statutaires,
- **des activités plus orientées sur l'Habitat Accompagné** : Foyers de Jeunes Travailleurs, Résidences Sociales, BHAJ, Maison Relais.

L'AAJT, issue des mouvements d'Habitat Jeunes, a ancré ses valeurs dans l'éducation populaire, pensée comme volonté d'émancipation des publics accueillis. Au fil des années, des transformations des publics, d'ouverture d'établissements et services médico-sociaux, elle a aussi fait évoluer ses pratiques professionnelles vers des références puisées dans le travail social. C'est au croisement de ces deux mouvements, éducation populaire et travail social, que l'AAJT situe aujourd'hui ses valeurs et ses pratiques d'accompagnement.

1.1.3. La structuration de l'association en 2020

En 2020, l'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs inscrit son action autour de l'Habitat et de ses différentes déclinaisons en termes d'accompagnement pour les Jeunes et dispose pour cela de plusieurs services et établissements qui ont été regroupés en filières qui ont le même intitulé que les politiques publiques auxquelles ils sont rattachés : Habitat / Protection de l'Enfance / Hébergement / Asile.

1.1.3.1. Présentation des différents filières

La filière Habitat Jeunes et Habitat Accompagné

L'offre de la filière a longtemps reposé sur le Foyer de Jeunes Travailleurs de l'Escale Saint Charles de 89 chambres, ouvert en 1967 pour l'hébergement d'un public mixte d'apprentis, étudiants et demandeurs d'emploi âgés de 18 à 25 ans.

L'offre s'est élargie à partir des années 2000 avec l'ouverture :

- d'une résidence sociale de 20 logements pour un public mixte âgé de 18 à 30 ans (« La Blancarde ») répartie sur deux bâtiments (rue Linné et rue Auger) pour laquelle la structure a été agréementée en 2007,
- d'un CLLAJ (Comité Local pour le Logement des Jeunes) appelé BHAJ (Boutique Habitat Jeunes) en 2009 pour la gestion d'un parc logements en diffus de 64 appartements suite à l'obtention d'un agrément d'intermédiation locative,
- d'une seconde résidence sociale de 86 logements pour un public mixte âgé de 18 à 30 ans (« Jouven ») en 2012.

L'histoire de la filière est aussi marquée par l'extension des activités de l'AAJT sur le territoire de Vitrolles suite à la fusion absorption par l'AAJT de l'association Logis des Jeunes en 2017. Cette opération s'est concrétisée par :

- l'intégration d'un Foyer de Jeunes Travailleurs (« la Villa Mercadier »),
- l'ouverture en décembre 2019 d'une résidence sociale,
- l'ouverture en août 2019 d'une Maison Relais.

Il est à noter que l'AAJT a su intégrer les nouveaux dispositifs de logement accompagné créés par la politique publique de l'Habitat.

En 2020, le parc de logement de la filière Habitat est composé comme suit :

• Sur Marseille :

- 43 chambres dans l'Escale St Charles sise 3 rue Palestro 13003 Marseille,
- 66 hébergements meublés pour 92 personnes dans la résidence sociale Jouven sise 7 rue Jouven 13003 Marseille,
- 5 logements meublés pour 10 personnes dans la résidence sociale sise 6 rue Auger 13004 Marseille,
- 7 logements meublés pour 12 personnes dans la résidence sociale sise 41 Bd Françoise Duparc 13004 Marseille,
- 115 studios dans la résidence étudiante Beaujour, sise 74 rue Stanislas torrents (6ème arrondissement) dont 78 studios, 18 T1 avec mezzanine et 19 T1 bis,
- 25 logements non meublés situés dans Marseille dans le cadre de son agrément d'intermédiation locative (1 studio, 4T1 bis, 13 T2, 7 T3).

• Sur Vitrolles :

- un foyer de jeunes travailleurs de 58 places dans la Résidence Mercadier,
- une résidence sociale de 13 logements pour 13 places,
- une maison relais 24 logements pour 28 places.

La filière Protection de l'Enfance

Elle a longtemps reposé sur un service unique de section socio-éducative créé en 1986 à l'initiative du Conseil Départemental, pour accueillir des garçons de 16 à 21 ans en rupture familiale au titre de l'article 375 du Code Civil.

Le statut administratif de cette section était alors celui d'une Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS) fonctionnant sur le principe de l'internat 365 jours par an, sur la base d'une convention signée avec le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône.

La particularité revendiquée de cette MECS est d'être incluse à un Foyer de Jeunes Travailleurs. Cette inclusion se concrétise au quotidien par un brassage et une mixité des publics.

Son évolution a été jalonnée par :

- une extension de sa capacité d'accueil de 16 à 24, puis 26, 64 et enfin 114 places,
- une diversification des modes d'accueil : en chambres doubles ou simples dans le bâtiment du Foyer de Jeunes Travailleurs, mais aussi en studios autonomes dans ce même lieu, dans des appartements en collocation sur l'immeuble du Phocéan, ou en studio dans des résidences étudiantes. La MECS s'organise aujourd'hui autour de deux services et deux équipes, correspondant au parcours résidentiel du mineur accueilli : le pôle collectif et le pôle diffus,
- une évolution des compétences représentées dans l'équipe éducative pour en faire une équipe pluridisciplinaire, composée d'éducateurs spécialisés, de moniteurs éducateurs, de conseillères en économie sociale et familiale, de travailleurs sociaux polyvalents, d'assistantes de service social, de juristes, de conseillers en insertion professionnelle, d'une psychologue, d'une animatrice et de deux maîtresses de maison.

L'afflux d'un public de Mineurs Non Accompagnés (MNA) en France et dans le département des Bouches-du-Rhône est à l'origine de :

- l'évolution de la MECS en un service uniquement dédié aux Mineurs Non Accompagnés (la MECS accueillait majoritairement et prioritairement le public MNA depuis une dizaine d'année),
- la création d'un service post-MECS intitulé le Service d'Accompagnement des Jeunes Majeurs (AJM), implanté à Marseille et Vitrolles et dont la vocation est de permettre une transition réussie entre la sortie d'un établissement de la Protection de l'Enfance et l'entrée du jeune accompagnée dans la vie active et "ordinaire", au sens hors de l'institution. Cet accompagnement est basé sur l'autonomisation du jeune.

En 2020, la filière comprend :

- une Maison d'Enfants à Caractère Social de 114 places située 3 rue Palestro 13003 Marseille,
- et un Service d'Accompagnement de Jeunes Majeurs de 70 places : 50 à Marseille et 20 à Vitrolles.

Ainsi l'histoire de cette filière s'inscrit en miroir de celle de la politique de la Protection de l'Enfance qui a été confrontée à l'afflux d'un public de Mineurs Non Accompagnés et à la nécessité d'accompagner des jeunes majeurs sortants de MECS.

La filière Hébergement

Elle comprend le CHRS Marius Massias pour lequel l'association dispose d'un agrément lui permettant d'accueillir des jeunes femmes et hommes âgés de 18 à 25 ans, selon deux modalités de prise en charge distinctes :

- l'accueil sur une Unité d'Hébergement d'Urgence qui s'effectue uniquement en « collectif » sur le bâtiment principal de la filière : « La Roseraie », situé 30 avenue de la Croix Rouge 13010 Marseille. 45 places mixtes sont dédiées à cet accueil,
- la prise en charge sur le Pôle « Insertion » qui se décline en deux modes d'hébergements :
 - en « collectif » sur le bâtiment principal de la « Roseraie » : 32 places
 - en « diffus » grâce à des appartements individuels sur Marseille : 31 places dont trois sont spécifiquement réservées à une mesure expérimentale dite « Hors Les Murs » (HLM).

L'histoire de la filière s'inscrit en miroir de celle de la politique de l'hébergement traversée par la politique du « Logement d'Abord » et par la réorganisation des dispositifs d'urgence.

La filière Asile

Le Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile de l'AAJT a ouvert ses portes en 2007 avec une autorisation de 20 places d'hébergement sans restauration pour accueillir exclusivement un public masculin de moins de 25 ans et célibataire.

En 2010, une évolution de l'agrément a permis de faire passer la capacité d'accueil à 25 places sans évolution du profil du public.

En 2018, le CADA connaît sa deuxième phase d'extension. En passant de 25 à 80 places, il s'est ouvert à un autre public, composé non plus seulement de jeunes hommes isolés, mais aussi de femmes et d'enfants en accueillant des ménages de 2 à 3 personnes (couples avec ou sans enfant ou parents isolés avec 1 ou 2 enfants). L'amplitude des âges s'est aussi élargie, allant désormais de 0 à 30 ans.

La création de la filière Asile est née avec la création en 2015 du Service d'Accompagnement des Statutaires (SAS). Ce dernier a été pensé pour répondre aux problématiques spécifiques des jeunes qui obtiennent le statut de réfugié ou une protection subsidiaire et qui se retrouvent avec peu de ressources, voire aucune réponse (pour les jeunes de moins de 25 ans qui n'ont pas accès aux minimas sociaux). A l'ouverture, sa capacité initiale était de 25 accompagnements actifs dans

l'année. En 2019, cette capacité s'est accrue pour atteindre progressivement une file active d'accompagnements de plus de 90 jeunes.

Ainsi, en 2020, la filière Asile comprend :

- un Centre d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile (CADA) de 80 places dédiées à des personnes isolées, couples ou parents isolés et couples avec enfants,
- un Service d'Accompagnement des Statutaires (SAS) d'une capacité d'accompagnement de 90 places.

L'histoire de la filière s'inscrit en miroir de celle de la politique de l'Asile qui a dû faire face à l'accroissement des flux migratoires, à l'augmentation des publics en situation de vulnérabilité et à l'intégration des bénéficiaires de la protection internationale.

Les Pools transversaux

En complément des dispositifs d'accueil, la structure a développé des espaces de travail collaboratifs, interservices et inter filières qui renforcent l'expertise de l'association, au bénéfice des jeunes accompagnés. Il s'agit du :

- Pool Insertion Professionnelle qui réunit mensuellement tous les acteurs de l'insertion des différents services et établissements de l'AAJT,
- Pool Juridique qui fait dialoguer les juristes en droit des étrangers des différents établissements,
- Pool Santé, animé par deux infirmières coordinatrices et composé aussi des référents santé présents sur chaque service de l'AAJT,
- une activité de cafétéria (K'Fêtes des Mondes) et de location de salles.

Les fonctions supports

Elles sont assurées par des services qui leur sont spécifiquement dédiés. Il s'agit de :

- la Logistique,
- la Qualité et les Systèmes d'Informations,
- les Ressources Humaines,
- la Comptabilité et les Finances.

1.1.3.2. La répartition du personnel

En 2020, L'Association d'Aide aux Jeunes Travailleurs s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire de 110 salariés.

AAJT
ASSOCIATION D'AIDE AUX JEUNES TRAVAILLEURS
 Association pour l'insertion sociale et professionnelle des jeunes
 Plus de 1200 personnes accompagnées par an sur Marseille et Vitrolles.
 Près de 110 salariés, 10 volontaires en service civique, 50 bénévoles.

Établissements et services

Marseille Foyer Jeunes Travailleurs (FJT St Charles), 1 Résidence Jeunes Actifs (Phocéan), 2 Résidences Sociales (Jouven et Blancarde), CLLAJ Boutique Habitat Jeunes (BHAJ), Résidence Étudiante (Beaujour) 371 logements soit 432 places 5 collaborateurs Vitrolles - Étang de Berre Foyer Jeunes Travailleurs (FJT Villa Mercadier), Résidence Sociale (Fontblanche) 78 logements soit 81 places Maison Relais 24 logements soit 28 places 8 collaborateurs	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Marius Massias (CHRS) • Service Insertion 63 places : 31 en collectif, 32 en diffus • Service Urgence 45 places 20 collaborateurs	Service d'Accompagnement des Statutaires (SAS) «Mon Toit Pour Toi» Programme «Réfugiés Citoyens» Fonds «Coup de Pouce» Réseau «Employeurs Solidaires» File active 100 places 5 collaborateurs Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA) 80 places 7 collaborateurs	Service d'Accompagnement des Jeunes Majeurs (AJM) 70 places : 50 à Marseille, 20 à Vitrolles 8 collaborateurs Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS) 114 places : 50 en collectif, 64 en semi-collectif et diffus 25 collaborateurs Chef(fe)s de service Sébastien GIAMBERTONE (AJM) Gaël GARGUILO (AJM) Caroline SANCHEZ (MECS Collectif) Judith BITTER (MECS Diffus) ; Responsable Filière Enfance Fanny DUPERRET	• K'Fête des Mondes & Location de salles • Antenne PLIE & groupe Insertion Professionnelle • Pool Santé Accompagnement vers et dans le soin • Groupe Juridique
Habitat Jeunes & Habitat Accompagné Cheffe de service Marseille Céline JACQUIN ; Directeur de territoire Vitrolles - Étang de Berre Sébastien GIAMBERTONE ; Coordinatrice Maison Relais Caroline HAUSER	Hébergement	Asile	Protection de l'Enfance	Dispositifs & Projets Spécifiques
Service Logistique Cheffe de service : Céline JACQUIN	Service Qualité et Systèmes d'Informations Chef de service : Stéphane DONADIEU	Service Ressources Humaines Cheffe de service : Nadia HATMI	Service Comptable et Financier	
Directrice Déléguée au Développement : Fanny DUPERRET Directeur Général : Frédéric DE SOUSA-SANTOS				
Présidente : Christel ESTIENNE GARCIA Bureau (6 membres) ; Conseil d'Administration (11 membres) Assemblée Générale				

Fonctions supports & Direction

Instances statutaires

1.1.3.3. Le patrimoine immobilier

Au fil des années, l'AAJT a acquis un certain nombre de bâtiments (notamment l'Escale St Charles, et les résidences sociales Jouven et Blancarde), qu'elle a d'abord exploités dans le cadre de dispositifs relevant du logement accompagné, puis également dans le cadre de ses établissements et services autorisés. L'AAJT a par ailleurs capté des biens immobiliers auprès de bailleurs publics et privés, auprès desquels elle est locataire, et qui lui ont permis l'extension de nombreux services ces dernières années.

1.1.3.4. Les valeurs et les principes

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,
- **demeurent inspirées par l'Éducation Populaire**, selon l'extrait de la charte de l'Union Nationale pour l'Habitat des Jeunes (UNHAJ),

« [en] participant à la politique de la jeunesse, fidèles à notre vocation d'éducation populaire et de promotion sociale, nous adoptons une approche globale et individualisée de chaque jeune, en utilisant, à partir de l'habitat, les atouts de la vie collective enrichie par un brassage délibéré favorisant la rencontre et les échanges entre jeunes et usagers, encourageant les solidarités de proximité (...) ».

En conséquence, au quotidien, les relations et les pratiques professionnelles sont guidées par les principes suivants :

- la participation active,
- la solidarité,
- la responsabilité,
- l'initiative,
- l'autonomie.

L'association milite pour un « droit de cité » des jeunes et au-delà du critère d'âge, pour un droit de cité de ceux qui, malgré leurs difficultés, sont porteurs d'initiative, et de dynamiques d'insertion citoyenne sociale et professionnelle.

1.2. L'identité de l'association en 2020

1.2.1. Accompagner la jeunesse dans tous ses états / ses composantes

Les publics auxquels l'AAJT s'adresse ont moins de 25 ans, à l'exception de certains accompagnés par les services de la filière Habitat1 et le CADA.

En 2020, l'AAJT accueille un public métissé, reflet de la diversité des composantes de la jeunesse défavorisée : mineurs non accompagnés, demandeurs d'asile, bénéficiaires de la protection de la jeunesse, jeunes majeurs sortant d'une Maison d'Enfants à Caractère Social, jeunes en recherche d'orientation, jeunes travailleurs. Néanmoins, la population des jeunes en exil / issus de parcours migratoires, reste majoritaire au sein des effectifs. La mixité du public signifie également « mixité » des problématiques d'accompagnement et nécessité d'y apporter des réponses sur mesure.

1 Les foyers de jeunes travailleurs et les résidences sociales accueillent des publics âgés de 18 à 30 ans et la Maison Relais accueille un public âgé de 18 et plus, sans limitation d'âge.

En conséquence, l'accompagnement est global et porte notamment sur :

- l'accompagnement dans et vers le logement,
- la promotion de la santé et son suivi,
- l'accès aux droits et l'accompagnement administratif,
- la scolarisation et l'appui à l'insertion professionnelle,
- les loisirs et l'engagement citoyen.

Par ailleurs, l'association s'efforce d'être présente sur tous les champs qui peuvent être tournés vers les jeunes, et plus particulièrement ceux qui les accompagnent dans le logement et vers l'emploi.

L'expertise acquise dans l'accompagnement de la jeunesse lui permet de proposer des dispositifs expérimentaux qui ont prouvé leur capacité à apporter une réponse pertinente à des besoins émergents.

1.2.2. Son histoire et ses valeurs

Aujourd'hui, l'AAJT se reconnaît à la fois dans l'éducation populaire et le travail social. Elle est empreinte des valeurs de solidarité et de défense de la diversité qui l'ont vu naître, et d'une culture technique professionnelle. Le métissage de ces valeurs, de ces cultures, donne une teinte particulière à l'organisation des ressources humaines et des offres de service.

1.2.2.1. Le métissage et la transdisciplinarité

Face à un public plus diversifié, l'association adapte les profils socioprofessionnels de ses équipes. Les équipes de l'AAJT sont aujourd'hui très diverses, avec la progression de métiers techniques nouveaux (juristes, infirmiers, conseillers en insertion professionnelle,...), et avec le recrutement des travailleurs sociaux aux profils variés (issus de diplômes du travail social, de l'humanitaire, de parcours universitaires). Le point d'ancrage de ces équipes « diverses » est l'intérêt pour le public (jeunes et jeunes migrants) et pour l'insertion sociale.

1.2.2.2. Une organisation apprenante

La capitalisation des données et la mise en place d'outils à cet effet contribuent à ce que les équipes professionnelles engrangent de la connaissance et du savoir-faire.

Des espaces de travail interservices (Pools Juridique, Santé, Insertion Professionnelle) et inter-filières (formations collectives régulières, temps de partage associatifs) ainsi que l'ouverture à des regards extérieurs (au travers de l'accueil de stagiaires, de volontaires et de chercheurs), participent à la construction d'une intelligence collective et à l'amélioration continue de la qualité des pratiques.

1.2.3. L'accompagnement global et personnalisé

L'accompagnement global et personnalisé, mais aussi pragmatique et innovant

Ces qualificatifs de l'accompagnement sont le résultat de la combinaison de plusieurs paramètres.

1.2.3.1. Une organisation en filières renforcée par les Pools transversaux

Le décloisonnement et la pluridisciplinarité qui en résulte permettent :

- de proposer à toute personne accueillie une continuité de son parcours,
- de coordonner les ressources autour de la personne accompagnée.

1.2.3.2. La mobilisation des partenaires du territoire

Toutes les thématiques d'accompagnement mobilisent les partenaires spécialisés des territoires pour :

- renforcer la qualité et la technicité des réponses apportées en apportant d'autres regards et approches,
- préparer l'inscription de la personne dans le droit commun.

Par ailleurs, l'AAJT est membre :

- de l'Assemblée Générale du groupement de coopération sociale et médico-sociale du SIAO 13,
- de l'Union Départementale, l'Union Régionale et Nationale pour l'Habitat des Jeunes (UDHAJ et URHAJ),
- de l'Union Régionale et Nationale des CLLAJ,
- de l'URIOPSS 13,
- de la Fédération des Acteurs Sociaux (FAS),
- de la CRESS,
- de la Ligue de l'enseignement.

1.2.3.3. La mobilisation de la société civile

L'AAJT bénéficie d'un agrément pour accueillir, au sein des équipes, les jeunes volontaires civiques désireux de donner de leur temps et de leurs compétences auprès du public accompagné par nos services. Cette ouverture à la société civile, participe à la diversité des profils et des parcours déjà présents au sein des équipes de l'AAJT, mais aussi à la pérennité de l'héritage de l'éducation populaire en permettant à des jeunes de donner et de recevoir dans le cadre de leur mission.

Depuis 2016, l'AAJT accueille ainsi une dizaine de volontaires civiques par an. Ceux-ci, de profils variés (jeunes sans formation en recherche d'une orientation ou jeunes en formation désireux de bâtir une expérience de terrain) sont positionnés au sein des différents services de l'association. Ils partagent leur temps d'engagement (28h/semaine sur 6 à 12 mois) entre des missions sociales ou techniques d'appuis aux jeunes aux côtés des professionnels, et des temps de vie et de loisirs partagés avec ces mêmes jeunes.

Dans cette même optique, l'AAJT est attentif au développement et à l'animation de son réseau de bénévoles qui vient étayer les accompagnements et enrichir son expérience du « faire avec ». En 2020, les bénévoles impliqués au sein de l'AAJT sont une quarantaine. Ils s'engagent dans des missions très variées (soutien scolaire, aide à l'insertion professionnelle, loisirs, accueils à domicile, santé, ...).

1.2.3.4. Une vision large de l'accompagnement socio-éducatif

L'accès à la culture et aux savoirs est considéré comme périphérique à l'accompagnement, et comme faisant partie intégrante de celui-ci. Ainsi, chaque personne, a la possibilité de suivre des cours de français et de participer à des activités culturelles, et, ainsi, est prise en compte dans toutes ses dimensions.

1.2.3.5. La place particulière occupée par la santé et l'insertion professionnelle

Le public accueilli est très vulnérable sur le plan de la santé, ce qui nécessite un accompagnement vers et dans le soin. L'insertion professionnelle reste pour la grande majorité des publics accompagnés, la clé de voûte de leur insertion sociale et de l'accès au logement.

La présence d'un Pool Santé et d'un Pool Insertion Professionnelle témoigne de l'importance accordée à ces thématiques dans l'accompagnement et de l'expertise de l'association notamment dans le champ de l'insertion professionnelle.

Les angles d'approche, à la fois différents et complémentaires, que génère l'appui sur ces ressources internes et externes, permettent la construction d'une réponse souvent innovante, singulière et mieux prémunie qu'une approche qui pourrait être formatée.

2. PRÉSENTATION DU SERVICE

2.1. L'histoire de la Filière Habitat sur le territoire Vitrollais

La Maison relais s'inscrit dans la Filière Habitat de l'association et en particulier dans la déclinaison de cette dernière sur le territoire de Vitrolles.

La présence de l'AAJT sur celui-ci est le résultat de la fusion absorption par cette dernière de l'association « Logis des Jeunes » de Vitrolles à la fin de l'année 2016. Cette association s'était constituée en 1985 avec pour objectif d'accompagner les jeunes vers un habitat autonome, en soutenant leurs initiatives et en favorisant leur insertion professionnelle. Cet objectif s'était concrétisé par :

- l'ouverture en 1988 d'un Foyer de Jeunes Travailleurs sur les quartiers du Liourat et de Fontblanche,
- la labellisation en 1988 d'un Bureau Information Jeunesse,
- l'ouverture en 1996 de deux annexes : Colucci et Ronsard,
- la labellisation en 2000 d'un Espace Multimédia,
- l'obtention en 2011 de l'agrément Ingénierie Sociale et Intermédiation Locative,
- et en 2012 de celui de Résidence Sociale Foyer de Jeunes Travailleurs.

Ainsi, la fusion a été guidée par la volonté de reconnaître pleinement l'expertise métier et l'ancrage territorial du Logis des Jeunes tout en adossant ceux-ci aux autres savoir-faire métiers, à la solidité et à la stabilité de l'AAJT.

2.2. L'histoire du Foyer de Jeunes Travailleurs « Mercadier » et sa localisation

En 2013, une réflexion a été menée sur la rénovation du Foyer de Jeunes Travailleurs par l'association « Logis des Jeunes » et ses deux partenaires historiques : la ville de Vitrolles et le bailleur « Logis Méditerranée ». Celle-ci a abouti :

- à l'implantation du Foyer de Jeunes Travailleurs dans un nouveau bâtiment « la villa Mercadier » en date du 1er novembre 2018 dans un autre quartier : celui des Pins, avenue de Marseille,
- à une nouvelle dénomination du FJT : il est devenu, le Foyer de Jeunes Travailleurs « Mercadier ».

2.3. L'agrément

Rappel

LE DECRET N° 2015-951 DU 31 JUILLET 2015 et L'INSTRUCTION DU 9 SEPTEMBRE 2015², imposent à l'organisme gestionnaire d'un FJT d'être agréé pour la gestion de résidences sociales.

² Ces textes (décret et instruction) sont l'application de l'article 31 de la loi n°2014-366 pour l'Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové (ALUR), publié au Journal Officiel du 27 mars 2014, qui a rétabli la compétence des préfets en matière d'autorisation des FJT.

L'ARRETE N°2010362-12 DU 28 DECEMBRE 2015 porte agrément au « Logis des Jeunes » pour les activités d'ingénierie sociale, financière et technique en termes d'accompagnement social pour faciliter l'accès ou le maintien dans le logement des personnes défavorisées et la participation aux réunions des commissions d'attribution des organismes d'habitation à loyer modéré. Cet agrément est délivré pour une durée de cinq ans renouvelable. Il a été renouvelé en décembre 2020.

L'ARRETE D'AUTORISATION N°13-2008-11-19-012 d'ouverture du FJT au sein de la résidence Mercadier a été délivré le 19 novembre 2018.

3. LES MISSIONS ET OBLIGATIONS

Encadrées par le régime juridique auquel est soumis le service

3.1. Les missions

Elles sont définies par le DECRET N°2015-951 DU 31 JUILLET 2015 qui précise le contenu du projet socio-éducatif :

« Les foyers de jeunes travailleurs établissent et mettent en œuvre avec une équipe dédiée un projet socio-éducatif ayant pour objet l'accès à l'autonomie et au logement indépendant des jeunes qu'ils logent. Dans ce cadre, ils assurent :

« 1° Des actions d'accueil, d'information et d'orientation en matière de logement ;

« 2° Des actions dans les domaines de l'emploi, de l'exercice de la citoyenneté, de l'accès aux droits et à la culture, de la santé, de la formation et de la mobilité, du sport et des loisirs ;

« 3° Une restauration sur place ou à proximité, quand le logement proposé ou les locaux affectés à la vie collective ne permettent pas la préparation des repas ; toutefois, cette restauration peut être assurée par des organismes extérieurs dans le cadre de conventions conclues avec le gestionnaire du foyer ».

3.2. Le public cible

LE DECRET N°2015-951 DU 31 JUILLET 2015 précise le public prioritaire des FJT :

« Les foyers de jeunes travailleurs mentionnés au 10° alinéa de l'article L. 312-1 accueillent prioritairement des jeunes en activité ou en voie d'insertion sociale et professionnelle âgés de 16 à 25 ans, notamment à l'issue d'une prise en charge par le service de l'aide sociale à l'enfance au titre de l'article L. 222-5. Ils ne peuvent accueillir de personnes ayant dépassé l'âge de 30 ans ».

LA CIRCULAIRE N°2016-002 DE LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES :

- accorde une dérogation pour les jeunes âgés de 25 ans à 30 ans (sans dépassement de la limite d'âge de 30 ans, et sans possibilité d'accueil de jeunes mineurs âgés de moins de 16 ans) en précisant que ces jeunes doivent être en voie d'insertion sociale et professionnelle,
- précise que la politique d'accueil des FJT doit être fondée sur le brassage social, tout en garantissant une priorité d'accès aux jeunes, avec ou sans emploi, qui disposent de faibles ressources et rencontrent des difficultés particulières d'accès au logement et notamment les jeunes qui cessent d'être pris en charge par le service départemental de l'Aide Sociale à l'Enfance au titre de l'article L.222-5 du CASF.

3.3. Les obligations

Les Foyers de Jeunes Travailleurs ont une double tutelle, ils relèvent à la fois du Code de l'Action Sociale et des Familles (ARTICLE L. 312-1 DU CASF) et du Code de la Construction et de l'Habitation (ARTICLES L. 351-2 ET L. 353-2-CCH).

Les Foyers de Jeunes Travailleurs relèvent de la catégorie des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

A ce titre leurs missions sont encadrées par les obligations résultant de :

- la LOI 2002-2 DU 2 JANVIER 2002,
- des ARTICLES L. 351-2, L. 353-165-2 ET L. 353-2 DU CODE DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITATION : droit à l'Allocation Personnalisée au Logement, encadrement du montant de la redevance locative, définition des travaux d'amélioration, des caractéristiques techniques des logements, des conditions d'occupation et de peuplement, du montant maximum des loyers, etc.

4. LA POPULATION ACCUEILLIE

4.1. Capacité d'accueil, genre et situation de la population

La capacité d'accueil est de 58 places.

Conformément au projet associatif et aux missions attribuées au Foyer de Jeunes Travailleurs, une attention particulière est accordée à la mixité et au brassage social.

La mixité se décline en termes :

- de genre : le FJT accueille des femmes et des hommes,
- de situation professionnelle : le public composé de jeunes travailleurs, d'étudiants, de jeunes en formation ou demandeurs d'emploi,
- d'origine géographique : le FJT accueille des jeunes issus d'autres départements, notamment en raison de l'attractivité du territoire de Vitrolles en matière d'offre d'emploi.

En ce qui concerne le brassage social, le FJT accueille également des jeunes majeurs sortant de l'Aide Sociale à l'Enfance³, et des jeunes bénéficiaires de la Garantie Jeunes⁴. Le FJT a une convention spécifique avec la Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS) « l'Eau Vive » et la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ).

4.2. Les modalités d'orientation et d'admission du public

Rappel

Il résulte des textes qui régissent les missions et le public cible de Foyers de Jeunes Travailleurs que la personne doit être inscrite dans un projet professionnel, d'insertion ou de formation (professionnelle / scolaire).

4.2.1. L'orientation du public

Dans le cadre de la Loi ALUR, le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) peut orienter du public qui correspond aux critères de la résidence.

Action Logement, réservataire de 23 logements, peut orienter du public tel que défini dans une convention.

Le public peut également être orienté par le circuit traditionnel (partenaires sociaux, service logement).

L'enquête réalisée par les membres du Conseil de la Vie Sociale en janvier 2020 met en exergue une liste importante de partenaires à l'origine de l'orientation des personnes et, par la même, que la structure et son offre de service sont lisibles et repérées.

4.2.2. Les modalités d'admission

Les personnes qui souhaitent accéder à un hébergement peuvent effectuer les démarches directement en se rendant à la résidence, ou en ligne via le site Internet de l'association.

³ Mise à disposition de 10 logements dans le cadre du service Accompagnement de Jeunes Majeurs sur Vitrolles.

⁴ Mise à disposition de 4 logements de la structure pour ces publics.

La procédure d'admission se décline en plusieurs phases :

- le retrait du dossier intitulé « demande d'hébergement » qui est aussi l'occasion d'un entretien avec la gestionnaire de logements. Cet entretien permet aussi de recueillir les informations administratives sur la personne et de l'informer de toutes les étapes nécessaires à l'accession à un logement et des aides possibles. Le dossier « de demande d'hébergement » comprend les rubriques suivantes :
 - la raison de la demande,
 - la situation familiale, professionnelle, scolaire,
 - le niveau et la nature des ressources,
 - le suivi social (CCAS, Mission Locale, MDS,...),
 - les démarches logements effectuées
- la personne a la possibilité de visiter la structure et le logement proposé avant d'officialiser sa candidature,
- la constitution du dossier retiré par la personne à l'accueil,
- le retour du dossier accompagné de l'ensemble des documents administratifs demandé,
- l'examen de la candidature en commission composée de la gestionnaire de logements et du Chef de Service. L'examen du dossier « demande d'hébergement » permet d'établir un diagnostic de situation et de savoir si la demande est en corrélation avec les objectifs du projet social :
 - en cas d'avis favorable, un « entretien d'entrée » est proposé à la personne afin de présenter le service, le logement et d'éventuellement programmer son entrée,
 - en cas de non-admission, le jeune peut être orienté vers une structure plus adaptée et/ou vers un partenaire (CCAS, MDS,...) adaptée aux besoins de la personne,
- la transmission de la décision par la gestionnaire de logements.

5. L'OFFRE DE SERVICE

Les relations et les pratiques professionnelles sont guidées par les principes suivants :

- accompagnement de la personne vers l'autonomie,
- accompagnement de la personne vers et dans le logement,
- l'information de la personne sur les possibilités qui s'offrent à elle,
- le respect de son choix et de son rythme,
- la prise en compte de la personne dans sa globalité et sa singularité,
- l'expression et la participation de la personne,
- le respect de l'intimité et de la vie privée,
- l'engagement des jeunes comme vecteur essentiel de leur émancipation et de leur valorisation,
- la mobilisation des référents qui accompagnent la personne dans son parcours.

5.1. Le logement

Proposer un logement qui permette au public de s'autonomiser

Depuis le 1er novembre 2018, les logements sont regroupés au sein de la résidence « Mercadier ».

Le parc logements

Type de logement	Nombre de logements	Nombre de places
T1	2	2
T1 prime	50	50
T1 bis	3	6

Les logements T1 et T1 prime sont destinés aux personnes seules.

Les logements T1 bis sont destinés à des couples sans enfants ou à de la colocation. Pour de la colocation, 2 contrats de résidence sont établis, et la redevance est divisée en deux.

Les studios sont tous équipés d'une salle de bains, d'un wc, d'une kitchenette et du mobilier de première nécessité.

Le contrat de résidence est d'une durée d'un mois renouvelable par tacite reconduction, mais en ne dépassant pas une durée maximale de 24 mois.

Chaque personne paie une redevance mensuelle (dont le montant est encadré par l'article R 353-165-2 du Code de la Construction de l'Habitat et de la convention type APL résidence sociale, qui lui est annexée) à terme échu qui comprend le loyer et l'ensemble des charges (eau, électricité, gaz et assurance habitation) prises en compte pour le calcul de l'APL.

Les produits alimentaires, d'hygiène et d'entretien sont à la charge de la personne, de même que l'entretien du logement (et ce, en cohérence avec la vocation du service : préparer l'accès à un logement autonome).

La résidence comprend une salle collective, une laverie, un garage, un local vélo. Les personnes qui le souhaitent ont la possibilité d'accéder à la salle collective pour y faire leur repas et/ou regarder la TV.

Un veilleur de nuit est présent jusqu'à 23h, 0h00 ou 1h00 (selon les jours), et les locaux sont sécurisés par des clés d'accès électroniques.

Un agent d'entretien assure les menues réparations et les remises en état de l'hébergement.

L'entretien des parties communes est réalisé par un prestataire.

5.2. L'accompagnement socio-éducatif

Proposer un accompagnement socio-éducatif orienté vers l'accès à un logement autonome

5.2.1. L'intégration dans le logement

Elle se déroule en deux étapes :

- l'entretien d'entrée : dans le cas d'une acceptation d'une candidature par la commission d'admission, la gestionnaire de logements fixe un rendez-vous à la personne. Au cours de cet entretien, elle effectue avec elle les demandes APL ou VISALE, et plus globalement fait le point sur sa situation et ses besoins,
- l'entrée dans le logement : elle se concrétise par la remise des clés, l'état des lieux, la communication des informations utiles (localisation du compteur, les numéros d'urgence..), la remise et l'explication du livret d'accueil, de la Charte des Droits et Libertés, du règlement de fonctionnement et du contrat de résidence.

5.2.2. L'accompagnement individuel

Chaque personne est accompagnée par la gestionnaire de logements et l'intervenant socio-éducatif. La première est référente de la gestion locative et le second du soutien des personnes dans leurs démarches individuelles.

L'accompagnement est rythmé par des entretiens dont la fréquence est adaptée en fonction de la situation de la personne et de son évolution. Ces entretiens permettent de co-construire un projet avec la personne, de l'orienter vers les ressources nécessaires à la réalisation des objectifs de son parcours et de l'aider à résoudre ses difficultés le plus rapidement possible.

L'accompagnement vise à soutenir la personne dans les étapes de la maîtrise du budget, dans son accès aux droits, à la santé, à l'emploi, aux loisirs, à la culture, au logement.

Ce suivi est un soutien dans la réalisation des démarches quotidiennes pour pouvoir travailler, gérer au mieux son argent, se soigner, se divertir et s'épanouir et enfin, avoir un logement autonome.

Cet accompagnement individuel des résidents rend possible de poser un cadre, faire accepter les contraintes liées à la structure, construire des repères. Ce cadre a des limites plus ou moins étendues en fonction de la situation de la personne accueillie.

Les personnes de la file active qui ont été orientées par la Mission Locale, dans le cadre du dispositif « garantie jeunes », la MECS « l'Eau Vive » ou la Protection Judiciaire de la Jeunesse, bénéficient d'un co-accompagnement assuré par un référent de la structure partenaire et par l'équipe socio-éducatif du FJT.

L'enquête réalisée par les membres du Conseil de la Vie Sociale pour recueillir le point de vue des résidents sur l'offre de service a mis en évidence que l'accompagnement est en adéquation avec leurs attentes des résidents et qu'il les satisfait.

5.2.2.1. L'accompagnement dans l'accès aux droits

La vocation d'un service Habitat Jeunes ou de logement accompagné est l'accompagnement des usagers vers une prise d'autonomie par l'acquisition d'un logement individuel. Par conséquent, en matière d'accès aux droits, l'attention est portée sur ceux en lien avec l'accès à un logement autonome et ceux qui vont permettre à la personne de gérer son budget pour pouvoir payer son loyer.

Chaque personne peut bénéficier d'une aide liée aux démarches administratives suivantes : l'établissement de la déclaration d'impôts, l'ouverture des droits (Sécurité Sociale), le renouvellement des documents d'identité (titres de séjour, carte d'identité), l'obtention d'une bourse, de la prime d'activité.

Les dossiers des différentes demandes sont mis à disposition des personnes qui les remplissent par elles-mêmes. La gestionnaire de logements contrôle l'exactitude de ce qui a été fait ainsi que démarches liées au renouvellement des droits.

L'aide dans les démarches dématérialisées va de la création d'une adresse mail à l'accompagnement dans les démarches en ligne en s'appuyant sur les applications téléchargeables sur les téléphones.

Les personnes sont également orientées vers les associations spécialisées dans la réduction de la fracture numérique.

En complément de l'accompagnement individuel, la gestionnaire de logements et l'accompagnateur socio-éducatif organisent des ateliers collectifs d'information sur les démarches administrative, la santé, l'hygiène, le droit du travail.

Le livret d'accueil et la banque d'accueil contiennent de nombreuses informations sur les ressources dans le champ de l'accès aux droits proposées par l'environnement.

5.2.2.2. L'accompagnement vers le logement

La sortie de la personne vers un logement autonome dans le droit commun est la finalité de l'accompagnement. Par conséquent, le passage dans un service d'habitat accompagné doit permettre à la personne de se familiariser avec tous les aspects de la gestion d'un logement : tenir un budget pour régler le loyer et les factures, entretenir son logement, assurer son suivi administratif tout en étant guidée dans les démarches de recherche de son futur logement. Ainsi, le service propose un accompagnement individuel et collectif vers le logement.

L'accompagnement individuel

Il se concrétise lors des différents entretiens avec la personne qui s'articulent autour des axes suivants :

- la gestion du budget et la sensibilisation à la nécessité de faire une épargne dès l'entrée dans le service. Lors de l'entretien de pré-admission, un premier budget prévisionnel est établi avec la personne pour évaluer l'adéquation logement / ressources. Lorsque le dossier est accepté, le budget prévisionnel est affiné avec elle, notamment avec le support d'une simulation du montant de AL/APL pour calculer le reste à vivre,
- les démarches liées à l'entrée dans le logement : l'attribution d'un numéro d'allocataire à la Caisse d'Allocations Familiales, le changement d'adresse, les gestes quotidiens à effectuer pour réduire les factures d'énergie. Les dossiers sont constitués peu de temps après l'entrée de la personne afin que ses droits soient ouverts au plus vite et qu'elle puisse mieux gérer son budget,
- l'aide aux démarches administratives et à l'instruction des dossiers (VISALE, droits APL) ainsi que la constitution des dossiers pour obtenir un logement : remplissage du formulaire unique de demande de logement H.L.M, du dossier DALO, envoi des pièces nécessaires, recherches dans le secteur privé, etc.,
- l'appropriation du logement : remise de documents à l'entrée sur les droits et devoirs du locataire.
- l'accès au logement autonome : orientation vers les structures proposant mobiliers et équipements à coût réduit et plus généralement mobilisation des différentes aides. Lors de la démarche de relogement, l'équipe vérifie avec la personne les facilités d'accès, les transports, les commerces, le tissu asocial autour du futur logement. Une visite du quartier est réalisée dans la mesure du possible,

Les entretiens individuels sont complétés par des visites du logement pour sensibiliser la personne à l'entretien et à la sécurité.

L'accompagnement collectif

Il est assuré par les conseillères en économie sociale et familiale de la Boutique Habitat Jeunes de l'association et/ou par l'intervenant socio-éducatif de la structure qui organisent régulièrement:

- des réunions d'informations thématiques qui permettent d'aborder des cas concrets et de vérifier la bonne compréhension des documents transmis,
- des ateliers « Recherche logement » qui consistent en la présentation des différents types de logements, des outils de la recherche d'un logement et un appui à la recherche.

L'appartenance au réseau « CLLAJ » permet d'obtenir de nombreuses sources d'informations résumées dans des fiches thématiques (EDF, le loyer, l'assurance, habitation, les charges locatives) mises à disposition du public et utilisées dans les différentes réunions d'information.

5.2.2.3. L'accompagnement vers la formation ou l'insertion professionnelle

L'accès à un service de logement accompagné nécessite d'avoir des ressources et donc d'être en situation de formation rémunérée ou d'insertion professionnelle. Il en découle que l'accompagnement vers la formation ou l'insertion professionnelle n'est pas un objectif de la prise en charge des personnes. Ce volet est travaillé lorsque la personne se trouve en situation de rupture (perte d'emploi, fin de contrat d'apprentissage.). Il s'agit de permettre à la personne de se maintenir dans son logement dans de bonnes conditions.

De plus, l'intervenant socio-éducatif mobilise les acteurs économiques (Pôle Emploi, Bureau Municipal de l'Emploi de la ville de Vitrolles, Vitropôle) pour mettre en place des actions collectives : découverte de métiers, présentation d'entreprises, travail sur les représentations,...).

5.2.2.4. L'accompagnement dans les démarches santé et la promotion de la santé

L'accompagnement inclut l'accès aux droits de santé ainsi qu'une attention sur l'état de santé physique et psychique de la personne qui font l'objet d'un point lors des entretiens et en particulier lors de l'admission. Ainsi, le Dossier Individuel d'Accompagnement comprend un volet santé.

Le livret d'accueil contient les numéros d'urgence relatifs à la santé.

Les informations médicales d'urgence à communiquer aux pompiers sont affichées derrière la porte de l'hébergement

Le service s'appuie sur un réseau de médecins généralistes et spécialistes.

En cas de crise, les infirmières du Pool Santé de l'association ont élaboré une fiche sur la conduite à tenir et les services à contacter.

Le personnel a suivi des formations sur différents aspects de la santé mentale.

La personne chargée de l'accompagnement socio-éducatif met en place des ateliers en lien avec la promotion de la santé : hygiène de la chambre, corporelle, alimentation, sommeil, addictions, sexualité. Les thèmes sont ciblés en fonction des problématiques repérées parmi les personnes accompagnées. Selon ces dernières, le service fait appel à des structures spécialisées et en particulier le Point Accueil Ecoute Jeunes de la ville.

5.2.3. La vie collective

L'accompagnement des résidents s'organise aussi autour du collectif en proposant des actions ou des animations collectives afin de favoriser les relations entre les résidents ainsi que les relations avec l'extérieur.

L'animation du FJT se fait dans la salle collective ou en extérieur, avec, en appui, le Conseil de Vie Sociale.

Les résidents sont au cœur des animations : ils constituent ensemble la vie du foyer.

Les activités sont de différentes natures :

- activités ludiques, ou culturelles : foot en salle, sorties équestres, escalade, randonnées, canoë, plongée sous-marine, concerts, soirées culinaires, karaoké, soirée de fin d'année,
- ateliers de cuisine pour apprendre à bien cuisiner (équilibré et peu onéreux),
- activités bien être : ateliers de prévention autour du bien-être (addictologie, sommeil, alimentation, sophrologie).

L'enquête réalisée par les membres du Conseil de la Vie Sociale pour recueillir le point de vue des résidents sur l'offre de service révèle qu'ils apprécient l'offre d'activités, notamment la fréquence des animations est jugée satisfaisante.

Par ailleurs :

- le public est invité aux rencontres inter-foyers de jeunes travailleurs,
- le livret d'accueil et la banque d'accueil contiennent de nombreuses informations sur les ressources (culturelles, de loisirs, d'animation) proposées par l'environnement.

6. LA GESTION DES PARADOXES

6.1. Préambule

Le fait d'avoir un cadre relativement clair ne met pas à l'abri de situations paradoxales pour lesquelles il convient de prendre du recul et de confronter la réalité des pratiques aux idéaux véhiculés par l'éthique.

Le paradoxe peut être défini comme « une situation dans laquelle il est nécessaire de faire, de dire ou de penser une chose et le contraire de cette chose ». On peut dire aussi que le paradoxe s'exprime dans « la double obligation de choisir et de ne pas choisir entre deux ou plusieurs solutions à un problème donné ».

L'injonction paradoxale est comme « un ordre qui contient en lui-même une contradiction de telle manière que celui à qui elle est destinée se trouve dans l'impossibilité d'y répondre de manière satisfaisante ».

La définition même de l'action sociale, telle que rédigée au sein de l'article L.116-1 du CASF, met en avant des paradoxes inhérents à ces principes.

Il est important pour les professionnels que ces paradoxes puissent être évoqués et formalisés afin qu'ils puissent s'appuyer sur ces écrits lorsqu'ils se trouvent en difficulté face à certaines situations paradoxales.

Ce paragraphe, non exhaustif, est issu des réflexions souvent évoquées lors des réunions d'équipe.

6.2. Les situations

Les missions assignées au service et la réalité des usagers

Elles sont centrées sur l'accès à un logement autonome. Néanmoins, les difficultés rencontrées par le public engendrent le développement de celles liées à l'insertion professionnelle pour lui permettre de se maintenir dans son parcours.

Logement et respect de la vie privée

L'offre de service est en particulier tournée vers le logement. Le respect de la liberté des personnes et de leur vie privée devrait les laisser libres de recevoir qui ils veulent. Dans la pratique, le règlement intérieur limite l'hébergement de tiers et réglemente les visites.

7. LE RESPECT DES DROITS ET LIBERTES DES PERSONNES

7.1. Les outils

Un livret d'accueil, la Charte des Droits et Libertés, le règlement de fonctionnement et le contrat de résidence sont remis et expliqués à la personne lors de son entretien d'admission.

Le contrat de résidence fixe la durée de l'hébergement, les prestations, dont l'accompagnement, auxquelles la personne peut accéder ainsi que les obligations réciproques des deux parties.

Il est signé par les deux parties et contient une rubrique permettant à la personne d'attester de la remise de la Charte des Droits et Libertés, du règlement de fonctionnement, de la grille tarifaire des travaux et de l'état des lieux d'entrée contradictoire.

Le règlement de fonctionnement présente de manière explicite les règles d'occupation.

La Charte des Droits et Libertés est affichée dans les locaux.

Chaque personne a un dossier individuel intitulé Dossier d'Accompagnement Individuel (DIA), créé pour chacune dans une version informatisée. Cet outil permet aux référents de :

- consigner toutes les informations recueillies au cours des entretiens et nécessaires à l'accompagnement,
- d'inscrire les objectifs et les réajustements opérés dans le projet personnalisé,
- de retracer les démarches effectuées ; notamment les ouvertures de droits,
- de programmer des alertes.

L'ensemble des interventions est ainsi retracée de manière sécurisée.

7.2. Dans le processus d'admission

Le dossier de demande d'hébergement contient des informations sur l'objet de la résidence, le montant des redevances locatives, la durée d'hébergement.

L'enquête réalisée par les membres du Conseil de la Vie Sociale pour recueillir le point de vue des résidents sur l'offre de service révèle que les informations sur la structure sont conformes à ce qu'elle propose.

7.3. Dans le logement

7.3.1. Les droits liés à l'occupation

Un état des lieux est réalisé avec la personne à l'entrée et à la sortie de l'hébergement mis à disposition. Il est signé par les deux parties.

Le règlement de fonctionnement informe la personne que la redevance doit être payée à terme échu.

Un « dépôt de garantie » est versé lors de l'entrée dans le logement. Il équivaut à un mois de loyer. Il est encaissé et remboursé un mois (au maximum) après le départ de la personne déduction faite des sommes dont elle serait redevable pour dégradation ou non paiement de loyer.

Une caution est demandée pour les moyens d'accès : clé de chambre et badge d'accès résidence.

Un avis d'échéance est envoyé chaque mois. Il fait apparaître le montant de la redevance, le montant de l'APL et les prestations obligatoires et facultatives. Une

quittance de redevance est remise lors du règlement. Un échéancier du paiement de la redevance peut être accordé.

7.3.2. Le respect de la dignité, de l'intimité et de la vie privée

Les personnes sont autorisées à recevoir des visites dans un créneau et selon des modalités définies dans le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement.

Chaque personne a la possibilité d'entrer et de sortir librement grâce à une clé électronique qui donne accès à la fois au bâtiment et au logement.

Les résidents disposent d'une boîte aux lettres nominative située dans le hall d'entrée de la résidence.

L'hébergement de tiers est autorisé à concurrence d'un maximum de 4 nuits par mois et doit faire l'objet d'une demande préalable et d'un contrat d'hébergement pour tierce personne.

Le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement informent les situations dans lesquelles la direction et le personnel concerné sont habilités à pénétrer dans les logements (application du règlement intérieur, visites d'hygiène et de sécurité, réalisation de travaux). Sauf exception justifiée par l'urgence, la personne est préalablement avertie. La visite se fait en respect de son intimité.

L'enquête réalisée par les membres du Conseil de la Vie Sociale, pour recueillir le point de vue des résidents sur l'offre de service, révèle que le règlement de fonctionnement est perçu comme sécurisant :

« C'est bien de savoir que n'importe qui ne peut pas rentrer. »

« C'est bien que les visites soient limitées. Autrement, j'aurais invité plein de personnes. Ça n'aurait pas été bon pour mon hygiène de vie. »

7.3.3. L'information sur les sanctions

Le règlement de fonctionnement indique les infractions, comportements et situations susceptibles d'entraîner la résiliation de plein droit du contrat de résidence.

Au cours de chaque période mensuelle, le résident ou son représentant légal peuvent mettre fin à tout moment au contrat, sous réserve d'un préavis d'un mois donné par écrit. Toutefois, en cas d'obtention d'un emploi, de mutation, de perte d'emploi ou d'offre d'accès à un logement, ce délai est ramené à huit jours sous réserve de production de justificatifs.

7.4. Dans l'accompagnement

7.4.1. La confidentialité

La confidentialité et le respect du secret professionnel sont inscrits dans le contrat de travail.

Chaque membre du service dispose d'un bureau dans lequel il peut recevoir les personnes, ce qui garantit la confidentialité des échanges.

Tous les documents administratifs remis à la structure sont protégés par le secret professionnel auquel l'ensemble du personnel est soumis.

Le Dossier Individuel d'Accompagnement est uniquement accessible aux membres de l'équipe qui interviennent dans l'accompagnement de la personne. En effet, chaque membre du personnel dispose d'un login et d'un mot de passe discriminés selon sa fonction et son service.

Le partage d'informations sur les personnes accompagnées se fait prioritairement dans le cadre des réunions d'équipe.

Lors des séances d'analyse de la pratique, les personnes accompagnées ne sont pas nommées.

7.4.2. L'accès au dossier et le recours à un tiers

Le règlement de fonctionnement indique que toute personne a un droit d'accès et de rectification aux informations la concernant.

La version informatique du DIA permet une traçabilité des démarches et donc de pouvoir remettre aux personnes les documents relatifs à leur accompagnement pendant et après celui-ci.

Toute personne peut :

- désigner une personne pour l'accompagner dans ses démarches,
- faire appel à la personne qualifiée de son choix.

7.5. La participation et l'expression des personnes

Les résidents sont incités à proposer ou à participer aux actions contribuant à améliorer leur lieu de vie : organisation des espaces collectifs, décoration, etc.

Des réunions destinées à réguler la vie collective et à recueillir les idées et propositions des résidents sont organisées mensuellement pour chaque étage.

Le compte-rendu est diffusé dans le journal de la structure : « les Faits du Logis ».

Un Conseil de la Vie Sociale est élu chaque année. C'est un espace de parole, de débat et de décision, où se rencontrent les résidents et les salariés. Il se réunit régulièrement pour faire un point sur la vie du foyer : Qu'est-ce qui va ? Qu'est-ce qui ne va pas ? Quels projets pouvons-nous mener ? Comment améliorer l'offre de service ?

Les membres du CVS ont été partie-prenantes du recueil du point de vue des autres usagers réalisé dans le cadre de l'évaluation interne et de la rédaction de ce projet d'établissement. La restitution a donné lieu à la production d'une vidéo dont le scénario, la mise en scène et le tournage ont été assurés par les jeunes.

8. LES PARTENARIATS

L'ANCRAGE DES ACTIVITES DANS LE TERRITOIRE : PARTENARIATS ET OUVERTURES

8.1. Rappel

Les missions ayant pour finalité l'accès à l'autonomie et au logement indépendant, l'équipe a développé un partenariat avec de nombreux organismes spécialisés susceptibles de concourir à cet objectif.

8.2. Les partenaires

Les partenariats de l'association se déclinent suivants les domaines de collaboration.

La santé

- médecins généralistes et spécialistes,
- les services de santé du centre Hospitalier Montperrin,
- le CMP de Vitrolles,
- la Maison Départementale de la Solidarité de Vitrolles,
- le Point Accueil Ecoute Jeunes de Vitrolles,
- l'association ARTEMIA.

L'accès aux droits

- le Centre Communal d'Action Sociale,
- la Maison du droit,
- la Maison Départementale de la Solidarité,
- l'AVES,
- la Médiathèque.

L'emploi et la formation

- la Maison de l'emploi,
- la Mission Locale,
- Pôle Emploi,
- Vitropôle,
- la Mission Insertion,
- le Bureau Municipal de l'Emploi de la ville de Vitrolles,
- la Sécurité Sociale,
- le Centre d'information et d'Orientation,
- la Cité des Métiers.

Le logement

- les bailleurs sociaux,
- l'AVES,
- le Service logement de la ville,
- l'AMPIL,
- le FAST,
- l'UDHAJ,
- le SIAO.

Aides et secours

- les associations caritatives vitrollaises,
- le CCAS,
- l'Epicerie Sociale.

Mobilité, culture et loisirs

- la Ville de Vitrolles,
- les centres Sociaux,
- la Maison pour Tous,
- Culture du cœur.

9. LES RESSOURCES HUMAINES

LES RESSOURCES HUMAINES MOBILISEES ET LEUR ORGANISATION

9.1. La composition de l'équipe

9.1.1. Les ressources directes

L'équipe se compose de :

- une gestionnaire de logements (1 ETP),
- un chef de service (0,5 ETP) mutualisé avec la Maison Relais qui assure la coordination de l'équipe et un appui direct,
- un intervenant socio-éducatif (1 ETP),
- deux agents techniques veilleurs de nuit (1,20 ETP),
- un volontaire civique (0.4 ETP).

9.1.2. Les ressources additionnelles

L'équipe est renforcée avec :

- le service logistique de l'association qui vient en appui de l'équipe pour la gestion du parc logements. Par ailleurs, il comprend, entre autres, d'un chargé de maintenance sécurité. Cette personne veille au respect des contraintes légales et techniques relatives à la sécurisation des biens et des personnes (suivi des registres sécurité, organisation des exercices incendie, mise à jour du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels),
- deux infirmières du Pool Santé,
- le Pool Insertion Pro de l'association qui réunit, une fois par mois, l'ensemble des conseillers en insertion professionnelle et les référents insertion pour échanger des informations pratiques et de veille, et dispose d'une boîte mail commune « groupe insertion pro »,
- d'autres services transversaux de l'association : Ressources Humaines, Comptabilité / Finances, Qualité et Systèmes d'information, et Direction Générale.

9.2. L'organisation de l'équipe

9.2.1. Les tâches

Chaque personne est accompagnée par la gestionnaire de logements et l'intervenant socio éducatif.

La première est référente de la gestion locative et le second du soutien des personnes dans leurs démarches individuelles.

L'intervenant socio-éducatif est également le référent santé de l'équipe. A ce titre, il a pour mission de centraliser les informations en lien avec la santé, coordonner, en lien étroit avec les infirmières, les démarches de soins (contacts avec les spécialistes, prises de rendez-vous, suivis), de coordonner, de communiquer au sein de l'équipe des informations essentielles au maintien d'une vigilance relative à la prise d'un traitement, à la progression de l'état de santé d'une personne ou encore à sa présence aux rendez-vous médicaux. Il participe aux formations organisées en lien avec la santé.

9.2.2. La continuité

Elle est garantie par :

- la consignation des démarches effectuées dans la version informatique du dossier individuel de la personne,
- les échanges en réunions d'équipe qui sont consignés dans un cahier,
- l'enregistrement dans un dossier informatique partagé des documents de chaque personne.

Par ailleurs, au quotidien, chaque résident peut solliciter les membres de l'équipe présents sur la structure selon une grande amplitude horaire.

9.2.3. La pluridisciplinarité

Elle est garantie par l'organisation de l'équipe.

- les réunions d'équipe hebdomadaire permettent notamment d'avoir un regard partagé sur la situation des personnes accueillies et adapter les modalités de prise en charge,
- les équipes bénéficient une fois par mois d'un temps d'analyse des pratiques animé par un superviseur extérieur. Tous les thèmes concernant l'accompagnement sont abordés lors de ces séances et permettent d'ajuster au mieux les pratiques professionnelles.

9.2.4. La formation continue

De nombreuses conférences et formations collectives sont organisées pour permettre aux équipes des différents services d'acquérir des connaissances sur les questions liées à l'accompagnement des personnes : les écrits professionnels, le projet personnalisé, la gestion des situations de crise.

Les sessions de sensibilisations sur les thématiques liées à la santé sont nombreuses : un cycle spécifique a été organisé de septembre 2018 à juin 2019 sous la forme de conférences mensuelles.

Le personnel bénéficie tous les deux ans d'une formation au secourisme.

9.3. Le soutien aux professionnels

Il repose sur :

- les réunions d'équipe,
- l'analyse des pratiques : les équipes bénéficient une fois par mois d'un temps d'analyse des pratiques animé par un superviseur extérieur,
- les formations,
- l'organisation d'événements variés de cohésion,
- les entretiens professionnels,
- la participation à des réseaux,
- les échanges avec des partenaires et homologues.

9.4. La prévention des risques psychosociaux

Elle repose sur :

- les éléments du DUERP,
- le poste maintenance et sécurité du pôle logistique habitat,
- la formation continue,
- la démarche continue d'amélioration de la qualité,
- le développement des démarches préventives.

10. LES OBJECTIFS

LES OBJECTIFS D'ÉVOLUTION, DE PROGRESSION ET DE DÉVELOPPEMENT

10.1. L'amélioration continue de la qualité

Un objectif permanent de l'association

Depuis 2007, l'association s'est engagée dans une politique d'amélioration continue de la qualité.

Ce projet d'établissement a été rédigé dans le prolongement de l'évaluation interne de la filière Habitat réalisée en 2019.

10.1.1. Les modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne

La gouvernance et la direction de la structure ont fait le choix d'avoir recours à une ressource externe pour animer la démarche d'évaluation interne de la filière Habitat Jeunes et Habitat Accompagné de manière qualitative et participative, ceci signifiant :

- un nombre conséquent de réunions de travail a été dédié à la démarche d'évaluation (6 au total),
- la majorité des équipes des deux territoires a été impliquée, soit 10 personnes,
- le contenu de l'évaluation s'appuie sur l'expérience des équipes,
- le travail en équipe autour des questions évaluatives lors des séances a également permis un échange de pratiques.

10.1.2. L'élaboration du référentiel

La remontée d'informations a été effectuée au moyen d'un référentiel élaboré à partir :

- des recommandations de l'Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des Etablissements et services Sociaux et Médico-Sociaux suivantes:
 - L'ÉVALUATION INTERNE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES DE L'INCLUSION SOCIALE (MAI 2008),
 - LES ATTENTES DE LA PERSONNE ET LE PROJET PERSONNALISÉ (JANVIER 2012),
 - EXPRESSION ET PARTICIPATION DES USAGERS DANS LES ÉTABLISSEMENTS RELEVANT DU SECTEUR DE L'INCLUSION SOCIALE (JANVIER 2012),
 - ACCOMPAGNER L'ACCÈS AUX DROITS DANS LES ÉTABLISSEMENTS OU SERVICES DE L'INCLUSION SOCIALE RELEVANT DE L'ARTICLE L 3212-1 DU CASF (MAI 2012),
- de la CIRCULAIRE DU 8 JUIN 2018 RELATIVE À LA MISE EN PLACE DU PARCOURS DE SANTÉ DES MIGRANTS PRIMO-ARRIVANTS,
- du REFERENTIEL DE L'ÉVALUATION INTERNE PRÉCÉDENTE (2013),
- de L'ARTICLE D. 311-3 DU CASF.

Par ailleurs, ce référentiel balaie les différents périmètres recommandés et correspondent aux objectifs communs de l'accompagnement tels que définis dans la Loi du 2 janvier 2002 et dont les principaux critères d'appréciation sont définis dans le décret d'application du 15 mai 2007. Ils relèvent de :

- la promotion de l'autonomie,
- la personnalisation de l'accompagnement,
- la garantie des droits des usagers et leur participation au fonctionnement de l'établissement / service,
- la protection des personnes et la prévention des facteurs de risque.

L'axe promotion de l'autonomie a été scindé en quatre thèmes :

- l'accès et le maintien des droits sociaux et des ressources,
- l'accès aux soins et la promotion de la santé,
- l'accès et / ou le maintien dans un parcours professionnel,
- l'accès au logement.

Chaque thème a fait l'objet d'une réunion de travail qui a permis d'évaluer l'ensemble des critères d'évaluation.

Les données recueillies ont permis d'élaborer un diagnostic qui synthétise ces éléments et fonde les axes majeurs du plan d'amélioration de la qualité.

10.2. Les axes d'amélioration du service

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité et en lien avec l'évaluation interne réalisée en 2019, nous veillerons à poursuivre nos efforts relatifs à la qualité de la prise en charge du public et de la gestion des logements. L'amélioration de l'offre de service s'appuiera également sur les propositions du Conseil de la Vie Sociale.

10.2.1. L'admission

Les axes d'amélioration en lien avec l'admission sont :

- actualiser et adapter de manière continue les outils d'accueil: le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement,
- formaliser les procédures d'accueil,
- rédiger un manuel des procédures du service à remettre à chaque collaborateur,
- élaborer un trombinoscope qui permettrait aux personnes de repérer les différents membres des équipes.

10.2.2. L'accompagnement

Les axes d'amélioration en lien avec l'accompagnement sont :

- poursuivre la qualification des pratiques professionnelles autour de la personnalisation de l'accompagnement en améliorant la pratique autour du projet personnalisé,
- développer les partenariats permettant la compréhension et l'appropriation des démarches par les publics,
- lutter contre la fracture numérique pour faciliter l'accompagnement dans les démarches dématérialisées en mobilisant les ressources du territoire,
- mettre en œuvre des préconisations de l'évaluation interne liées à l'information sur les droits.

10.2.3. La vie collective et l'expression

Les axes d'amélioration en lien avec la vie collective et l'expression sont :

- la poursuite du travail d'animation du Conseil de Vie Sociale,
- prendre appui sur le Conseil de Vie Sociale pour améliorer l'offre de service.

10.2.4. La gestion des logements

Les axes d'amélioration en lien avec la gestion des logements :

- prendre en compte les remontées des usagers pour l'amélioration des logements,
- répondre aux problèmes techniques rencontrés par les usagers.

10.3. Les axes de développement de l'association

Les axes d'amélioration de l'établissement sont en synergie avec les axes de développement de l'association :

- poursuite de la politique de formation, de transversalité des services,
- développement des pratiques en matière de qualité (formalisation, évaluation, capitalisation),
- veille active sur les évolutions des publics et de leurs besoins,
- développement des partenariats de prises en charge et des partenariats institutionnels et financiers.

En matière de développement, l'association revendique d'abord et avant tout une démarche qualitative, la dimension quantitative se voulant maîtrisée. L'association entend demeurer artisanale et professionnelle à la fois, légitime d'abord au titre de la qualité de son travail auprès de publics choisis sur des territoires sur lesquels elle a développé et continuera de développer des partenariats et des alliances forts.