



**TELEMENT PLUS  
QUE DU LOGEMENT !**

**PROJETS HABITAT JEUNES - RÉSIDENCES FJT**

# Evaluations externes 2015 Bilan et analyses



**Mars 2017**

*Document réalisé par*

**DELPHINE BURLET**

*Evaluatrice externe des Etablissements  
Sociaux habilitée par l'ANESM*

[burletdelphine@gmail.com](mailto:burletdelphine@gmail.com)

**URHAJ Ile-de-France**

21 rue des Malmaisons – 75013 Paris

Site : [www.urhaj-idf.fr](http://www.urhaj-idf.fr) Mail : [contact@urhaj-idf.fr](mailto:contact@urhaj-idf.fr)

## Table des matières

Résumé.....	3
Contexte .....	3
Objectifs .....	3
Méthodologie.....	3
Structure du document .....	4
Rappel du cadre juridique .....	4
<b>Synthèse globale .....</b>	<b>6</b>
L'accompagnement .....	9
Les droits des usagers et les outils loi 2002.2 .....	9
L'évaluation interne et l'amélioration continue .....	10
La participation.....	10
Projet d'établissement .....	11
Partenariats et ouverture à/vers l'extérieur .....	11
Les ressources humaines.....	12
<b>Fiches pratiques .....</b>	<b>13</b>
Fiche 1 : Accompagnement .....	14
Fiche 2 : Droits des usagers : les outils loi 2002.2 .....	21
Fiche 3 : Evaluation interne et amélioration continue. ....	29
Fiche 4 : Participation .....	35
Fiche 5 : Projet d'établissement .....	40
Fiche 6 : Partenariat / Ouverture à et vers l'extérieur . ....	44
Fiche 7 : Ressources humaines.....	49
Fiche 8 : Aspects budgétaires et financiers .....	55
Fiche 9 : Cadre bâtiment / sécurité .....	58
<b>Annexes .....</b>	<b>60</b>
Trame du Projet d'établissement.....	61

## Résumé

Le présent document est une étude transversale des 43 évaluations externes des établissements FJT réalisées en 2015. Il met en exergue des éléments saillants qui, peu ou prou, reflètent la réalité du réseau et permet de repérer et d'analyser les éléments utiles à l'échelle régionale : dynamique interne des établissements, difficultés rencontrées, besoins pouvant relever de l'action conjointe d'établissements, et de l'URHAJ.

## Contexte

Les établissements FJT (Foyer-logement ou résidences sociales) ont tous été autorisés au titre de leur activité FJT à des périodes et selon des modalités différentes. Pour autant ils relèvent tous du statut des ESSMS qui leur permet d'être éligibles à la prestation de service FJT de la CNAF (PSE-FJT). Le réseau de l'URHAJ Ile-de-France a souhaité (depuis 2011) définir un cadre commun, garant d'une cohérence régionale, tout en respectant la spécificité de chacun de ses adhérents. Une telle démarche vise à réaffirmer une identité et une culture collective tout en évitant l'écueil de la standardisation. Après la réalisation d'un référentiel et d'un guide méthodologique communs pour l'évaluation interne, l'union s'est engagée dans la première phase des évaluations externes sur la base d'un appel d'offre collectif coordonné au niveau régional. Ainsi, 39 établissements ont soumis aux autorités compétentes leurs rapports d'évaluation externe en vue du renouvellement de leurs agréments respectifs.

## Objectifs

Les objectifs de ce document sont :

- d'apporter Une vision globale et détaillée sur les différents sujets abordés dans le cadre des évaluations externes
- de présenter les bonnes pratiques repérées par les évaluateurs et les points d'attention à avoir dans le cadre des prochaines évaluations externes
- de présenter des propositions d'amélioration pour les établissements ainsi que pour l'URHAJ Ile de France (certaines sont déjà existantes, d'autres à mettre en place ou à renforcer).

## Méthodologie

- Lecture et appropriation des synthèses, abrégés et recommandations des 43 évaluations externes
- Identification des principaux enjeux et pistes de réflexion
- Analyse des bonnes pratiques relevées, des pistes d'amélioration ainsi que des attendus réglementaires

- Recommandations visant à aider les établissements dans leur prochaine évaluation
- Préconisations opérationnelles : Identification des supports et activités qui pourraient être mis en œuvre avant les prochaines évaluations
- Rédaction d'un document de synthèse globale

## Structure du document

La synthèse globale présente de façon synthétique les résultats des analyses en mettant en avant des principaux constats et des propositions d'amélioration. Les fiches thématiques, marquées par les codes-couleur, approfondissent la lecture et mettent en exergue les attendus réglementaires, les bonnes pratiques du réseau repérées par les évaluateurs et les pistes d'améliorations.

## Rappel du cadre juridique

### **Décret de mai 2007 : Contenu du cahier des charges pour la réalisation des évaluations externes**

L'évaluation doit viser à la production de connaissances et d'analyse : elle doit permettre de porter une appréciation qui l'inscrit dans une logique d'intervention et d'aide à la décision.

L'évaluation est distincte du contrôle des normes en vigueur et de la certification : l'évaluation n'est pas un processus de vérification, qu'elle qu'en soit la nature, l'objet ou la portée.

### **L'évaluation implique un diagnostic partagé**

Les champs des évaluations internes/externes doivent être les mêmes. Elles doivent permettre d'apprécier les évolutions et effets des mesures prises pour l'amélioration du service rendue.

### **Les Objectifs de l'évaluation externe**

- **Porter une appréciation globale**

L'évaluation des activités et de la qualité des prestations sera organisée de façon à fournir des éléments synthétiques sur les 7 points suivants :

- Adéquation des objectifs du Projet d'Etablissement par rapport aux besoins, aux priorités des acteurs concernés et aux missions imparties
  - Cohérence des objectifs entre eux
  - Adaptation aux objectifs des moyens humains et financiers mis en place
  - Existence et pertinence de dispositif de gestion et de suivi
  - Appréciation sur l'atteinte des objectifs, la production des effets attendus et d'effets non prévus, positifs ou négatifs
  - Appréciation de l'impact des pratiques des intervenants sur les effets observés
  - Conditions d'efficacité des actions et de réactualisation régulière de l'organisation
- **Examiner les suites réservées aux résultats issus de l'évaluation interne :**
    - Apprécier les priorités et les modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne
    - Apprécier la communication et la diffusion des propositions d'amélioration résultant de l'évaluation interne et la manière dont les acteurs ont été impliqués
    - Analyser la mise en œuvre des mesures d'amélioration et l'échéancier retenu
    - Identifier les modalités de suivi et de bilan périodique

- Apprécier la dynamique générale de la démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations

- **Examiner certaines thématiques et des registres spécifiques**

Deux types d'objectifs :

- Porter une appréciation sur les activités et la qualité des prestations au regard des droits des usagers et les conditions de réalisation du projet personnalisé
- Donner des éléments d'appréciation sur les activités et la qualité des prestations au regard de l'ouverture de l'établissement ou service sur son environnement et des interactions.

**15 points sont examinés**

1. La capacité de l'établissement ou service à évaluer avec les usagers, leurs besoins et attentes dans le cadre du projet d'établissement ou de service, en prenant en compte les interactions avec l'environnement familial et social de la personne.
2. L'enjeu de la personnalisation de l'écoute et de la réponse téléphonique, y compris dans le traitement des demandes en urgence.
3. Les conditions dans lesquelles est élaboré le projet personnalisé et la capacité de celui-ci à prendre en compte les besoins et les droits de l'utilisateur.
4. L'effectivité du projet d'établissement ou de service sur l'accès et le recours aux droits.
5. La réponse de l'établissement ou service aux attentes exprimées par les usagers.
6. La capacité de l'établissement ou du service à faciliter et valoriser l'expression et la participation des usagers.
7. La capacité de l'établissement ou du service à observer les changements et adapter son organisation.
8. La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques professionnelles dans les modalités de réponse apportées aux usagers.
9. La prise en compte des facteurs de risque et d'insécurité selon différents axes appropriés à chaque contexte : application de normes d'hygiène et de sécurité, prévention de situation de crise, mise en place d'un dispositif de régulation des conflits, techniques de prise en charge offrant la sécurité individuelle et collective en rapport avec les pratiques professionnelles garantissant les droits fondamentaux des personnes et plus généralement, politique globale de gestion des risques.
10. La capacité de l'établissement ou du service pour assurer la cohérence et la continuité des actions et interventions.
11. Le respect des critères énoncés par la réglementation en vigueur et par les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées par l'ANESM, relatifs notamment à la qualité d'hébergement.
12. Les formes de mobilisation des professionnels, en observant l'organisation collective : organisation des échanges d'information, méthodes de travail, dispositifs de gestion de crise, modalités de formation des personnels.
13. La capacité de l'établissement ou du service à mettre en œuvre des dispositifs d'alerte et de formation permettant de mesurer la fatigue professionnelle
14. Le rôle de l'établissement ou du service au regard des missions confiées par les autorités publiques à partir notamment de la confrontation des différents points de vue mais aussi des réalisations :
  - Perception de l'établissement ou du service et de ses missions par les partenaires, les usagers ;
  - Formalisation des collaborations et des coopérations interinstitutionnelles ou interprofessionnelles autour et avec l'utilisateur
15. L'inscription de l'établissement dans un territoire donné à partir notamment de :
  - La prise en compte du réseau de proximité et de l'utilisation optimale des ressources du milieu
  - Sa contribution aux évolutions et à la modification de l'environnement

## Les points obligatoirement traités (qui figurent dans la synthèse) :

- Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du **Projet d'Établissement**, d'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers et les modalités de leur évaluation avec le concours des usagers.
- **L'expression et participation** des usagers : fonctionnement du CVS ou autre forme de participation, appréciation sur la prise en compte des avis des usagers et l'effectivité.
- La politique de **prévention et de gestion des risques de maltraitance** institutionnelle ou individuelle.
- **L'ouverture de l'établissement** ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique.

## → Propositions pour l'URHAJ

### Outils lois 2002.2 et droits des usagers

- Formations autour du projet d'établissement (sens et utilité)
- Réfléchir à une méthodologie commune autour de l'écriture du projet d'établissement (les besoins concernent surtout l'organisation de la démarche d'écriture)
- Proposer une trame type de Projet d'établissement
- Accompagner l'écriture du Projet associatif (formations des administrateurs ?)
- Elaborer des trames de documents types respectant les attendus réglementaires : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, contrat de séjour, projet personnalisé
- Mutualiser les outils autour du CVS (ex : Pack CVS)
- Former aux impératifs du CVS et favoriser la créativité concernant les espaces de participation (travail déjà engagé)
- Poursuivre la promotion du travail régional sur l'implication des résidents (vidéos notamment)
- Proposer une trame de règlement de fonctionnement de CVS (effectué en formation)
- Mettre en place une formation commune à tous les élus du CVS
- Proposer un travail commun autour de la Charte des droits et des libertés afin qu'elle soit adaptée au public et aux spécificités du FJT
- Transmettre les coordonnées des personnes qualifiées des différents départements d'Ile de France (dès qu'elles seront disponibles)
- Proposer des séances collectives et inter-établissements autour du droit des usagers (théâtre forum, RBPP)
- Proposer des formations autour des attendus réglementaires sur la partie Habitat
- Proposer un guide (avec des recommandations URHAJ sur les différents points soulevés : entrée dans les logements, restauration obligatoire, confidentialité des données etc. afin de donner des repères aux établissements cf. Droits et obligations des personnes hébergées FNARS)

### Amélioration continue

- Accompagner les structures dans la culture de l'amélioration continue
- Créer une méthodologie de suivi de l'évaluation interne
- Créer un outil commun de suivi de l'évaluation (plan d'amélioration)
- Créer un questionnaire type (adaptable) et un outil de traitement simple
- Proposer une trame de rapport d'évaluation interne type
- Rappeler le choix méthodologique de priorisation des thèmes du référentiel dans le prochain cahier des charges de l'évaluation

## Ressources Humaines

- Proposer des outils types ou accompagnements aux outils RH (DUD, DUERP etc.)
- Organiser des mutualisations, échanges de pratiques etc. en matière de VAE (pour le Caferuiz et en comptabilité notamment)
- Proposer davantage de formation en matière de gestion : locative, financières, logistique...ou sur les fonctions supports (RH par exemple)

## Bâti

- Organiser des réunions de partage d'expériences sur les réhabilitations de FJT

### A Mettre en avant auprès des évaluateurs :

**La situation particulière des FJT qui se situent sur le secteur concurrentiel du logement mais qui sont aussi financés par des fonds publics** (lois du marché, concurrence, risques liés aux impayés etc.) n'est pas mise en évidence. Cette particularité influence fortement le projet de l'établissement et son action au quotidien.

Cette particularité des FJT a notamment pour conséquence l'accueil de personnes aux profils très différents dont certaines ne nécessitent pas forcément de projet personnalisé. Il s'agit de le présenter comme un accompagnement sur mesure, en fonction des besoins.

La **notion de Jeune Acteur** guide l'action des FJT. Les FJT par leurs raisons d'être et leurs actions vont beaucoup plus loin que l'exercice formelle du CVS. C'est une particularité à mettre en avant et qui les différencie des nombreuses autres catégories d'établissements sociaux et médico-sociaux.

Les établissements FJT ne limitent pas leur action à la gestion d'équipements et de services pour les jeunes. Ils affirment leur volonté de participer activement à l'organisation de la cité. Il existe une vraie réalité **d'ancrage territorial**. C'est un point fort des FJT par rapport aux autres ESMMS.

Enfin, il serait également nécessaire d'expliquer davantage la notion **d'accompagnement collectif** car si les évaluateurs soulignent la diversité et le nombre d'animations proposées. Le sens qui leur est donné n'est pas mis en avant.

## Synthèse globale

L'analyse des 43 rapports d'évaluations externes de l'URHAJ Ile-de-France fait ressortir la **place centrale de la loi 2002.2** (loi rénovant l'action sociale et médico-sociale) dans cet exercice.

De fait, les thèmes suivants sont les plus prégnants :



Les fonctions support sont abordées également mais de façon moins approfondie car elles ne constituent pas le cœur de l'évaluation externe. La gestion comptable/ financière et la logistique sont traitées de façon descriptive sans références précises aux textes de lois. En matière de Ressources Humaines et de sécurité, les principales obligations réglementaires sont tout de même rappelées.





## L'accompagnement

Du point de vue des évaluateurs, **quatre points essentiels caractérisent l'accompagnement en FJT** :

1. **L'amplitude horaire de présence** éducative (en semaine et le week-end).
2. La **connaissance et l'attention portée aux résidents**
3. **L'accompagnement collectif** (nombre et diversité des actions collectives qui favorisent la lutte contre l'isolement et vont dans le sens de l'appropriation du territoire)
4. **L'accompagnement individuel sur mesure**

Le résident est informé des prestations dont il peut bénéficier et est invité à solliciter l'équipe de professionnels du FJT en fonction de ses besoins.

Les **missions d'accompagnement** des FJT sont très **larges**. Alors que la majorité des professionnels de l'accompagnement interviennent sur des champs spécifiques (l'emploi, le logement, la formation, etc.), les FJT se doivent d'être **généralistes**.

### Pour aller plus loin : propositions d'améliorations

Les **améliorations** concernent principalement :

- La **formalisation du projet personnalisé** Les projets personnalisés doivent être mis en œuvre conformément aux attendus réglementaires. En effet, d'après les évaluateurs, la visibilité et la lisibilité de l'accompagnement mis en œuvre font souvent défaut ce qui, par ailleurs, réduit la possibilité de prise de relais en cas d'absence de l'intervenant socio-éducatif. L'évaluation des différents projets doit être réalisée à minima annuellement.
- L'inscription de **l'accompagnement collectif dans une dynamique projet**
- Poursuivre les efforts de **mobilisation des résidents** afin qu'ils participent aux activités/animations proposées. Les propositions faites vont dans le sens de l'association des résidents, la valorisation de leurs initiatives et l'évaluation des actions réalisées.

## Les droits des usagers et les outils loi 2002.2

Les **obligations réglementaires** de mise en place des outils loi-2002.2 sont rappelées :

- **Livret d'accueil** (Circulaire n°138 DGAS du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L311-4 du CASF)
- **Contrat de séjour** ou DIPC (Décret n°2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge prévu par l'article L.311-4 du CASF)
- **Projet personnalisé**
- **Règlement de fonctionnement** (Décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L311-7 du CASF)
- **Charte des droits et libertés** des personnes accueillies
- **Personne qualifiée**

### Pour aller plus loin : propositions d'améliorations

Les **points d'amélioration** relevés concernant la thématique des droits des usagers se concentrent principalement sur :

- Les mesures relatives à la **confidentialité** (données contenues dans les dossiers usager, secret partagé etc.)
- Le **droit à renonciation** (les prestations telles que la restauration ou l'entretien du linge ne

peuvent être rendues obligatoires).

- Le respect de **l'intimité**. Sur ce point les évaluateurs sont strictes et précis. Des préconisations sont faites afin que l'entrée dans les chambres soit encadrée et conforme au Code Construction et de l'Habitation (ex : changements de draps, interventions techniques, visites d'hygiène, fuites d'eau etc.)
- Les réflexions collectives autour de la **bienveillance et de l'éthique** dans les pratiques professionnelles sont largement encouragées.

#### Les points suivants sont peu évoqués :

- La législation relative à l'habitat (CCH) n'apparaît quasiment pas dans les évaluations axées sur la loi 2002.2 sauf concernant le droit à l'intimité.
- La loi concernant l'hébergement n'est pas mentionnée : les clauses d'un bail d'habitation ne peuvent pas avoir pour effet de priver le preneur de la possibilité d'héberger ses proches (CEDH : art. 8 et Cass. Civ III :6.3.96). La loi régissant les rapports locatifs du 6 juillet 1989 (art.4) répute non écrite la clause qui interdit au locataire d'héberger des personnes ne vivant pas habituellement avec lui.

## L'évaluation interne et l'amélioration continue

Les établissements FJT d'Ile de France ont réalisé leur évaluation interne et la **pertinence du référentiel URHAJ** a été soulignée.

La **participation des équipes, des administrateurs, des résidents et des partenaires** est essentielle. Même si elle peut parfois être encore approfondie, la nécessaire dimension participative est intégrée par les établissements.

#### Pour aller plus loin : propositions d'améliorations

Les **principales recommandations** portent sur :

- Le **sens** donné à la démarche
- Le **suivi** du plan d'amélioration et l'inscription de la démarche dans le temps
- L'**articulation** avec le projet et la vie de l'établissement

## La participation

La Participation est abordée principalement sous l'angle de la mise en place ou non du Conseil de la Vie Sociale.

Si toutes les **formes de participation** sont **encouragées** (questionnaire, boîte à idées etc.) et les **bonnes pratiques** relevées. Elles sont perçues comme étant **complémentaires** au CVS.

Lorsque le CVS n'est pas mis en place, les évaluateurs rappellent **son caractère obligatoire**. **L'organisation et les modalités de mise en place** définies réglementairement sont rappelées.

Au sein de la rubrique du rapport dédiée à la participation et intitulée « *Organisation de l'écoute de la personne accueillie et prise en compte de ses besoins et attentes* », la notion de « **Jeune Acteur** » très présente dans l'accompagnement proposée en FJT est très peu repérée par les évaluateurs.

La volonté de mettre les jeunes au centre de l'action des FJT et de développer leur autonomie, leur initiative, leur responsabilité et leur participation active n'a pas réellement été mise en valeur par les évaluateurs.

Les FJT par leurs raisons d'être et leurs actions vont pourtant beaucoup plus loin que l'exercice formelle du CVS. C'est une particularité à mettre en avant et qui les différencie des nombreuses autres catégories d'établissements sociaux et médico-sociaux.

## Projet d'établissement

Les évaluateurs sont unanimes sur le fait que **le Contrat CAF ne peut être considéré comme un projet d'établissement**. L'écriture d'un projet d'établissement est une **obligation légale**. Son contenu n'est pas défini juridiquement mais les pratiques du secteur ont esquissé des thématiques incontournables.

Le Projet d'établissement contient deux dimensions : **descriptive et projective**.

Les établissements disposent de la matière pour le contenu descriptif dans les différents écrits (contrat de projet CAF, rapports d'activité, rapports d'évaluation etc.).

La **partie projective reste à construire** même si elle reprend le plan d'amélioration issue de l'évaluation interne et les préconisations de l'évaluation externe.

Elle prend la forme d'un plan d'actions qui fixe des objectifs à cinq ans et peut contribuer à mobiliser l'équipe autour de buts partagés.

Le **projet associatif** décrivant la vision politique et les valeurs est un préalable à l'élaboration du Projet d'Etablissement. Il reste également à formaliser dans de nombreuses associations.

## Partenariats et ouverture à/vers l'extérieur

Les évaluateurs ont noté la **vraie volonté d'ancrage territorial** qui existe au sein du réseau des établissements FJT. C'est un point remarquable des FJT par rapport aux autres ESMMS.

Le **partenariat est un point fort** et les FJT se positionnent comme de véritables acteurs du territoire : participation à la vie locale, aux politiques publiques, diversité des partenariats liés à l'accompagnement etc.

L'ouverture sur le quartier et la mutualisation avec d'autres structures apportent une vraie plus-value au projet.

### Pour aller plus loin : propositions d'améliorations

Les propositions d'amélioration concernent surtout la **formalisation des échanges** et le **conventionnement** est fortement incité (même s'il n'y a pas d'obligation légale). **L'évaluation des partenariats** et la **formalisation de l'évaluation** sont également **encouragées**.

Les évaluateurs préconisent de formaliser les suivis personnalisés dans le cadre des accompagnements partagés avec un tiers (notamment avec l'ASE).

Les évolutions des publics créant de nouveaux besoins, la recherche de partenaires doit rester active. Lorsqu'elles existent, les **perceptions négatives** des partenaires portent sur :

- Les locaux

- Certaines mesures du règlement de fonctionnement qu'ils estiment en décalage avec l'évolution des besoins et attentes des jeunes accueillies et qui peuvent constituer un obstacle à certaines orientations.

Leurs **perceptions positives** portent sur :

- Le travail d'accueil et d'accompagnement des jeunes.
- La parfaite connaissance des jeunes accueillis et l'attention permanente portée.
- La confiance et le respect des jeunes envers l'équipe éducative
- La dynamique d'animation, le nombre et la qualité des animations collectives proposées
- La disponibilité et la réactivité de l'équipe éducative favorisant une grande qualité et une grande efficacité des relations partenariales
- La qualité des logements proposés : propreté, équipements, sécurité.
- L'emplacement du FJT
- La compétence spécifique en matière d'accompagnement administrative et de recherche d'un logement
- La qualité de l'encadrement des jeunes : bonne identification par les jeunes de leur référent, proximité et disponibilité du référent
- La bonne connaissance réciproque entretenue par des temps de travail commun entre les équipes, qui permet une bonne orientation et un bon suivi des jeunes

## Les ressources humaines

La partie concernant les ressources humaines est surtout descriptive, l'analyse est très succincte car il n'y a pas réellement de critères d'évaluation (sur le recrutement par exemple).

Les évaluateurs incitent à la formalisation de la **gestion prévisionnelle des emplois et des compétences** et plus globalement à la **structuration de la fonction RH**.

La tendance générale exprime un besoin de **professionnalisation des équipes** et rappelle les attendus réglementaires :

- DUD (Document unique de délégation)
- DUERP (Document unique d'évaluation des risques professionnels)
- Instances de représentation du personnel
- Fiches de poste
- Entretiens annuels et professionnels
- Habilitation électrique
- Gestion formalisée des astreintes

L'absentéisme et le turnover sont très peu abordés.

# Fiches pratiques

### Accompagnement individuel et collectif

#### Attendus réglementaires

#### Les Bonnes pratiques repérées par les évaluateurs par famille :

1. L'amplitude horaire de présence éducative (en semaine et le week-end).
2. La connaissance visuelle de chacun des jeunes de la résidence par tous les professionnels et leur démarche active pour favoriser et entretenir les échanges.
3. L'accompagnement collectif
4. L'accompagnement individuel

#### Les bonnes pratiques dans les différents domaines de l'accompagnement

- ❖ Habitat
- ❖ Budget
- ❖ Vie quotidienne
- ❖ Santé
- ❖ Restauration
- ❖ Citoyenneté
- ❖ Loisirs/culture

#### Pour aller plus loin : propositions d'amélioration

- Pour l'accompagnement individuel
- Pour l'accompagnement collectif

## Attendus réglementaires

Les projets personnalisés doivent être mis en œuvre conformément aux attendus réglementaires. Une démarche doit être initiée sur la base de la RBPP de l'Anesm « *Les attentes de la personne et le projet personnalisé* » de décembre 2008.

L'évaluation des différents projets doit être réalisée à minima annuellement.

## Les Bonnes pratiques repérées par les évaluateurs

Du point de vue des évaluateurs, quatre points essentiels caractérisent l'accompagnement en FJT :

1. **L'amplitude horaire de présence éducative (en semaine et le week-end).**
2. **La connaissance visuelle de chacun des jeunes de la résidence par tous les professionnels et leur démarche active pour favoriser et entretenir les échanges.**
3. **L'accompagnement collectif**

Les évaluateurs ont apprécié positivement le **nombre et la diversité des actions collectives** et des animations proposées au sein du réseau FJT.

La place laissée aux jeunes pour proposer et animer leurs propres soirées est mise en avant car allant dans le sens de l'autonomie et de l'initiative.

L'existence d'une Commission animation (composée d'administrateurs et de salariés) qui vise à capitaliser les expériences des différents établissements dans ce domaine a été repérée par les évaluateurs comme une bonne pratique du réseau.

Les actions collectives tiennent une place importante dans le projet pédagogique des FJT qui se revendiquent comme structures d'éducation populaire.

Les **missions d'accompagnement des FJT sont très larges**. Alors que la majorité des professionnels de l'accompagnement interviennent sur des champs spécifiques (l'emploi, le logement, la formation, etc.), les FJT se doivent d'être **généralistes**. Ainsi, leurs équipes proposent aux résidents une **ouverture** sur la culture, l'art, la philosophie, la santé, le bien-être, l'alimentation, mais aussi sur l'international, les loisirs, le sport... et bien plus encore. Autant de domaines qui leur permettront de s'épanouir et de s'accomplir.

Trois grands types d'animations sont proposés :

- Animations culture/loisirs/sports
- Animations prévention
- Animations favorisant le lien social :
  - Des animations improvisées (barbecue, atelier cuisine, repas partagés etc.),
  - Des animations thématiques ont lieu régulièrement (fin d'année, chandeleur etc.)
  - Des soirées d'accueil pour les nouveaux arrivants

Elles vont toutes dans le sens de **l'appropriation du territoire** par les jeunes et favorisent la **lutte contre l'isolement**.

**L'animation** est un outil essentiel de la méthodologie d'accompagnement. Elle est une ressource offrant la garantie de la (re)connaissance de la différence et la prise en compte de la singularité de chacun. Elle accompagne les groupes et les individus dans leur développement personnel ou dans le développement social.

L'animation en FJT participe à **l'amélioration de l'environnement local**, met sur pied des événements culturels, propose des activités de loisirs ou d'éducation et contribue à mener à bien des projets collectifs (insertion, lutte contre la xénophobie, actions en rapport avec la sociabilité et le lien social...).

#### 4. Un Accompagnement individuel sur mesure

Certains résidents ne souhaitent pas bénéficier d'un accompagnement particulier. Le résident est informé des prestations dont il peut bénéficier et sera invité à solliciter l'équipe de professionnels du FJT au besoin.

L'établissement adapte son suivi selon ces indicateurs et une prise en charge spécifique peut être mise en place avec l'accord du jeune, selon l'urgence de la situation.

- **Connaissance et attention portée aux résidents**

Les efforts des équipes qui mettent un point d'honneur à communiquer avec chaque jeune qui entre et qui sort de la résidence chaque jour pour entretenir la connaissance réciproque sont soulignés. Il est mis en avant aussi dans les bilans des évaluations que dans les FJT, les professionnels connaissent visuellement les jeunes et leur **démarche est active pour favoriser et entretenir les échanges verbaux**. Une attention particulière est portée par l'ensemble de l'équipe des professionnels à connaître chacun des jeunes présents (ex : la photo des quelques 25 nouveaux jeunes qui arrivent chaque mois est mémorisée par l'ensemble des professionnels de la résidence). Les résidents peuvent en général rencontrer un professionnel avec ou sans rendez-vous.

- **Formalisation des projets individuels**

Lorsqu'elles sont effectives, l'individualisation des prises en charge et la formalisation des projets individuels sont valorisées par les évaluateurs.

Il est relevé qu'en général, un **point régulier sur les situations difficiles** est réalisé en réunion de service ce qui permet d'adapter au mieux la prise en charge, d'avoir un regard pluridisciplinaire sur les situations et de permettre à l'équipe d'avoir un regard attentionné sur les jeunes ayant des difficultés. Chaque personne accompagnée par l'équipe du foyer est engagée dans son parcours et **associée aux décisions qui la concernent**.

- **Personnalisation et formalisation de l'accompagnement pour les Jeunes en accueil conventionné**

Une partie des jeunes accueillis sont orientés par des services sociaux ou des structures du social notamment dans le cadre des partenariats construits avec la ville, le département et ceux mis en en place pour les jeunes orientés via le SIAO ou des structures de l'Aide Sociale à l'Enfance.

Si le projet personnalisé n'est pas formalisé systématiquement pour chaque jeune, il l'est pour les prises en charges conventionnées. Pour l'accueil conventionné, l'intervenant social est dédié à son suivi, les modalités de suivi, les indicateurs et les notes sociales d'évaluation des situations individuelles sont fixées et respectées par la structure selon la convention signée.

Un résident orienté par un service social arrive avec des axes de travail préalablement définis. La jeune rencontre alors un membre de l'équipe du FJT à période définie. Des échanges auront lieu entre le FJT et le référent éducatif du jeune.

Pour la plupart de ces jeunes, le FJT organise l'accompagnement sous la forme de conventions tripartites entre le service orienteur, le jeune et la structure. Elles permettent de fixer des objectifs au résident pour la période concernée.

Un bilan en fin de convention sert de base au renouvellement et à l'élaboration des nouveaux objectifs. Ce temps est important car cela ponctue le séjour du jeune et lui permet d'évaluer l'avancée de son projet, de repérer ce qui est positif et ce qui parfois est difficile à faire aboutir. Au bout de plusieurs bilans, souvent avant de quitter le FJT, le résident peut mesurer vraiment ce qu'il a pu construire et acquérir comme autonomie durant son séjour.

Les jeunes orientés par des structures sociales ne gardent pas toujours le lien avec le professionnel à l'origine de leur demande.

Les points suivants ont aussi été présentés comme étant des bonnes pratiques :

- La forme de l'accompagnement individuel dépend du profil du résident. L'établissement **adapte son accompagnement selon les attentes et besoins des usagers en cherchant systématiquement leurs accords**.
- L'accompagnement est à **double entrée** : un **référént** suit le résident tout au long de son séjour et chaque référent est par ailleurs **référént thématique** (emploi/formation- logement-secteur santé-Animation/ vie collective).
- Les **comptes rendus d'entretiens** réalisés avec les résidents sont **consignés dans un dossier informatique** contenant l'historique de l'accueil du résident.
- Un **document conçu en interne** à la suite d'une convention réalisée avec le Conseil Général et appelé **DIAA trace l'accompagnement** mené et du déroulement du projet personnalisé.
- L'établissement adapte son accompagnement selon des **indicateurs prédéfinis** et est très



réactif afin d'éviter que la situation se dégrade.

- Le suivi individuel se fait par notes prises dans le dossier papier, mais aussi sur un **support Excel** créé sur le répertoire partagé et uniquement accessible aux travailleurs sociaux. Ce fichier Excel comporte **plusieurs onglets thématiques**, sur lesquels les travailleurs sociaux reportent les actions entreprises : admission, accueil, suivi ASE, suivi, suivi emploi, suivi logement, suivi santé, prêt, attestation de domicile, reçu.
- Il existe un **référentiel d'accompagnement des publics sous convention** à l'usage des professionnels et d'une "**Grille d'aide à l'évaluation des besoins d'accompagnement du jeune et de ses acquis en matière d'autonomie**".
- Les **mineurs** sont **rencontrés systématiquement avec leurs représentants légaux** (parents, tuteurs...) qui signent l'ensemble des papiers administratifs et signent un document indiquant qu'ils ont pris connaissance des règles de fonctionnement et de sécurité. C'est une décharge.

### Les bonnes pratiques dans les différents domaines de l'accompagnement :

#### Habitat

Les jeunes sont hébergés temporairement au FJT. Le FJT poursuit comme objectif de permettre aux résidents d'accéder à une solution de logement autonome adaptée à leur situation sociale et financière à la sortie du foyer. Pour les personnes en difficultés sociales, l'objectif est de les aider à trouver une alternative au logement autonome.

Le rôle des professionnels est un **rôle de conseil, d'information, d'orientation, de mobilisation et d'appui aux démarches**. Les **entretiens individuels de suivi** en matière de logement permettent d'approfondir la situation personnelle et d'adapter les conseils et les outils mis à disposition pour faciliter la recherche et l'entrée dans un logement autonome.

Les **accompagnements personnalisés** s'inscrivent dans la continuité des **ateliers logements** et des **permanences**, en s'appuyant sur les différents profils et besoins des résidents.

- **L'accompagnement vers le logement autonome** du jeune accueilli **débuté dès la phase d'admission**.
- L'établissement inscrit systématiquement le jeune si ce n'est pas fait sur la liste des personnes en recherche d'un logement (numéro unique régional) et utilise les accords collectifs (SIPLO) en matière de relogement dans le parc public.
- Des actions collectives autour de la thématique du logement sont réalisées par l'équipe socio-éducative ou des intervenants extérieurs (Caisse d'allocations familiales de Paris).

Les objectifs généraux sont les suivants :

- Informer les résidents sur les pièges à éviter lorsqu'elles acquièrent un logement
- Faire prendre conscience aux jeunes que décrocher un appartement en location représente un coût important et qu'il est par conséquent nécessaire d'anticiper pour y faire face

Lors de ces ateliers éducatifs d'information et de prévention sur le thème de l'accession au logement autonome, les équipes socio-éducative utilisent différents supports : le « jeu du logement », des expos, des « quizz ».

### Les bonnes pratiques dans les différents domaines de l'accompagnement :

#### Budget

En prolongation des animations liées au logement, les équipes socio-éducatives mènent des actions d'information et de prévention. **L'enjeu majeur étant de sensibiliser les jeunes à la gestion du budget.**

Trois bonnes pratiques ont été relevées par les évaluateurs :

- Dans l'optique de sensibiliser les jeunes de 18/25 ans sur la thématique du budget, des **ateliers « impôts »** sont programmés. Lors de cette séance, des feuillets CERFA 2042 vierges sont mis à la disposition des jeunes afin qu'ils puissent s'identifier fiscalement. Pour les résidents qui ont reçu une déclaration pré-remplie, il s'agit de vérifier le montant des traitements perçus et le nombre d'heures payées effectuées. Les résidents sont informés sur les étapes de la déclaration d'impôt sur le revenu et les conditions d'accession à la prime à l'emploi. Il est

proposé aux résidents primo déclarants de les accompagner à remplir correctement leurs déclarations d'impôt respectives.

- Des ateliers « budget » porte sur la **création d'un budget prévisionnel** (exemples de supports utilisés: les vidéos des «Tromagnons» fournis par l'association Finance et Pédagogie et un calendrier budgétaire prévisionnel). **De manière ludique**, il a été établi un **profil type d'une jeune femme âgée de 24 ans accédant à son premier emploi en CDI**. Puis, ont été définis et **hiérarchisés ses revenus et ses besoins**. Ce qui a permis aux participants d'échanger et de réaliser la nécessité d'une bonne gestion budgétaire.
- Des conseillers clientèle des banques viennent informer les résidents du **fonctionnement des différents produits bancaires**. Les thèmes abordés sont les suivants : les services bancaires pour les expatriés, les banques partenaires, les forfaits à négocier auprès de sa banque, les conditions pour laisser un compte ouvert en France quand on retourne dans son pays d'origine, les délais concernant les versements, le délai pour le retour de chèque impayé, la consultation de ses comptes sur internet, la différence entre un livret jeune et un compte courant, les motifs d'opposition, le crédit...

### Les bonnes pratiques dans les différents domaines de l'accompagnement : Vie quotidienne

Les soirées qui plaisent le plus sont souvent celles concernant les activités de la vie quotidienne (ex : repas partagés autour d'ateliers de cuisine, le logement dans tous ses états, soirées foot ou film à la télévision). Les **animations sont proposées pour améliorer le quotidien**.

Une vigilance est apportée par l'équipe sur la tenue des lieux de vie qui est souvent utilisée comme repère de la « bonne santé » de la personne et de son intégration.

Des accompagnements sont menés si besoin par les éducateurs sur des actes de la vie quotidienne pour identifier les parcours et les lieux (courses, écoles, lieux de travail...).

Des actions sont entreprises pour sensibiliser les jeunes au développement durable (gestions des déchets, tri, alimentation saine, etc.).

### Les bonnes pratiques dans les différents domaines de l'accompagnement : Emploi/formation

Les équipes éducatives en appui ou non avec des partenaires propose divers « ateliers emploi » :

- Entretien professionnel individuel,
- Méthodologie de la rédaction du CV et de la lettre de motivation,
- Simulation à l'entretien d'embauche collectif,
- Séance d'information sur le contrat de travail et la fiche de paie
- Mobilisation des résidents afin qu'ils participent aux actions mises en place par les partenaires (Mission Locale, CIDJ, PLIE etc.).
- Des offres d'emploi sont proposées et une aide à postuler peut-être apportée.

### Les bonnes pratiques dans les différents domaines de l'accompagnement : Santé

Les équipes socio-éducatives organisent des ateliers de prévention et de sensibilisation sur des problématiques de santé publique telles que la nutrition, les MST, IST... La documentation pour ces ateliers est souvent fournie par le CODES.

L'accompagnement sur les démarches de santé passe le plus souvent par une orientation vers les partenaires identifiés localement.

## Les bonnes pratiques dans les différents domaines de l'accompagnement : Restauration

Lorsque les établissements proposent des restaurants ouverts tous les jours matin, midi et soir. Ils permettent aux jeunes de se restaurer à moindre coût et de façon équilibrée. Il s'ouvre parfois à une clientèle variée comme des personnes travaillant sur la commune, des groupes scolaires accueillis au CIS ce qui contribue à déstigmatiser les résidents et à favoriser le brassage social.

## Les bonnes pratiques dans les différents domaines de l'accompagnement : Citoyenneté

Les objectifs sont de :

- Favoriser la **création d'espaces d'expression** sur la vie au foyer et en dehors
- Apporter des **informations civiques** sur les droits et obligations des citoyens
- Montrer aux jeunes **l'importance des actes citoyens** (le vote, le développement durable...) pour se construire soi-même
- **Favoriser l'implication des jeunes**, tant au niveau de l'établissement que dans un contexte local et national
- Permettre aux jeunes de connaître leurs **droits** et leurs **devoirs d'appartenance à une société**.

Les moyens sont mis en œuvre à l'échelle individuelle et collective afin d'apporter des informations sur les thèmes suivants : déclaration de revenus, aide administrative d'obtention de pièces d'identité, inscription sur les listes électorales et information sur les élections, sensibilisation au développement durable...

## Les bonnes pratiques dans les différents domaines de l'accompagnement : Loisir/culture

Des sorties concert, manifestations locales, théâtre, matchs de foot, ciné... sont organisées et les jeunes y participent volontiers car l'équipe réalise un gros travail de préparation relationnelle. Des soirées de convivialité sont régulièrement organisées avec les résidents.

## Pour aller plus loin : proposition des évaluateurs

### ❖ L'accompagnement collectif

Le **faible taux de participation** au collectif est l'un des points d'amélioration identifié. Il pose deux questions :

- Celle de l'adéquation des propositions avec leurs besoins
- Celle de l'information ciblée des jeunes, c'est-à-dire d'une "information-motivation" personnalisée auprès des jeunes pour lesquels l'animation proposée correspond à leurs besoins et leurs objectifs personnels (ne pas obliger mais inciter et motiver).

Les évaluateurs proposent de **concerter les personnes accueillies** sur les activités collectives et les sorties proposées afin d'éviter les faibles fréquentations sur certaines activités.

Une de leur proposition consiste à généraliser le recueil de l'avis des usagers après chaque animation collective en concevant des questionnaires spécifiques et adaptés aux différentes animations proposées.

Souvent, la **mobilisation des acteurs locaux** afin de co-construire des actions au bénéfice des résidents mérite d'être renforcée.

Les évaluateurs préconisent la planification et **l'inscription des activités collectives dans une dynamique projet**, avec des objectifs pédagogiques afin de disposer d'une programmation équilibrée sur l'ensemble des thématiques d'animations correspondant aux besoins des jeunes (Emploi, formation, santé...).

Ils proposent de mettre en place des fiches action pour chaque animation collective proposée afin de préciser :

- Les objectifs visés,
- Les moyens mis en œuvre,
- La participation obtenue,
- Les résultats d'une mini enquête de satisfaction finale,
- L'analyse et les orientations pour la reconduction ou non de cette animation.
  - Si l'on reconduira l'action : oui ou non
  - Une partie observations : le pourquoi de la non reconduction ou les adaptations qui paraissent nécessaires pour la prochaine fois.

Ils préconisent aussi de revoir les fiches chaque année et avant chaque action afin de réactualiser si nécessaire les objectifs et les moyens décidés.

#### ❖ **L'Accompagnement individuel**

Bien que les modalités d'écoute et d'accompagnement des résidents constituent une démarche de co-construction entre le résident et l'équipe du FJT telle que définie dans la RBPP de l'Anesm « Les attentes de la personne et le projet personnalisé » de décembre 2008, le projet personnalisé n'est pas formalisé de manière optimale.

**Les projets personnalisés doivent être mis en œuvre conformément aux attendus réglementaires.** Une démarche doit être initiée sur la base de la RBPP de l'Anesm « *Les attentes de la personne et le projet personnalisé* » de décembre 2008.

La démarche doit être complétée par la définition d'indicateurs d'évaluation, d'échéances d'évaluation et de moyens mis en œuvre par chacune des parties.

Il semble important de formaliser les besoins et attentes des usagers afin de vérifier la corrélation de ceux-ci avec la prise en charge proposée et de fournir une analyse sur l'évolution de ceux-ci durant la prise en charge.

En effet, la visibilité et la lisibilité de l'accompagnement mis en œuvre font défaut ce qui, par ailleurs, réduit la possibilité de prise de relais en cas d'absence de l'intervenant socio-éducatif.

La mise en place d'une vision pluridisciplinaire des projets personnalisés en y intégrant d'autres professionnels est fortement incitée.

**L'évaluation des différents projets** doit être réalisée à minima annuellement.

Une codification des thématiques de ces suivis individuels peut être prévue ainsi que la saisie des temps passés afin de permettre un traitement statistique en fin d'année et une mise en valeur de ce travail essentiel dans le cadre de l'accompagnement des jeunes vers l'autonomie.

Les informations relatives aux résidents sortis du foyer pourraient être recensées afin de compléter l'analyse faite sur les résidents accueillis et leurs parcours au sein du foyer.

Les **accompagnements des jeunes en contrat jeune majeur** ne permettent pas toujours d'identifier les besoins et de mettre en place les démarches et les orientations qui permettraient de résoudre les problématiques de ces jeunes. Un suivi renforcé basé sur des entretiens hebdomadaires et des accompagnements réguliers pour les démarches administratives et de santé favoriseraient une relation de confiance entre l'animateur et les résidents. Il serait nécessaire de **s'inspirer de projets personnalisés construits par d'autres équipes de FJT.**

S'il n'existe pas de dispositions spécifiques, une réflexion doit être menée concernant la **sécurisation de l'accueil des mineurs.**

## Fiche 2 : Droits des usagers : les outils loi 2002.2

### Les outils loi 2002.2

Attendus réglementaires

Pratiques à améliorer

### Les droits des personnes accueillies

Confidentialité

- Les dossiers des résidents
- Les entretiens individuels
- La correspondance

Liberté d'aller et venir

Vie privée

Les visites

Intimité

Droit à renonciation

Dignité

Sécurité

Management et respect des droits

### Attendus réglementaires

- **La charte des droits et des libertés** de la personne accueillie doit être annexée au Livret d'accueil conformément à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles. Elle doit également être affichée dans l'établissement.
- Concernant le droit d'information, les usagers doivent être informés de leur **droit de recours auprès d'une "personne qualifiée"** conformément à l'article L311-5 du CASF : "Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général."  
Il appartient donc à l'établissement de demander au Préfet une copie de l'arrêté préfectoral désignant ces personnes qualifiées, et d'en informer les usagers, via le Livret d'accueil et le règlement de fonctionnement d'une part et par voie d'affichage d'autre part.
- Sans préjudice de sa remise à toute personne accueillie ou à son représentant légal en annexe du livret d'accueil, le **règlement de fonctionnement** est affiché dans les locaux de l'établissement ou du service et remis à chaque personne qui y est prise en charge ou qui y exerce, soit à titre de salarié ou d'agent public, soit à titre libéral, ou qui y intervient à titre bénévole. Les personnes accueillies doivent signer le règlement de fonctionnement à leur arrivée afin que l'établissement puisse attester de sa remise. Il est préconisé de se recaler sur les dispositions du décret 2003- 1095 du 14 novembre 2003.
- Il est nécessaire de se recaler sur les dispositions de la circulaire DGAS n°138 du 24 Mars 2004 donnant des idées d'enrichissement du **livret d'accueil**.
- Concernant le **contrat de séjour**, il est nécessaire de se recaler sur les dispositions du décret 2004- 1274 du 26 novembre 2004, en particulier sur la façon d'articuler le contrat d'hébergement avec le projet individuel.

### Pratiques à améliorer

Les informations concernant les droits doivent se faire par affichage et par communication orale. La **charte des droits et des libertés** de la personne accueillie est peu connue des résidents rencontrés. Les équipes évoquent le document comme étant peu adapté à l'activité des FJT parfois en décalage avec l'activité et le fonctionnement du FJT. Les équipes et les résidents pourraient travailler à une charte spécifique de leur FJT qui viendrait compléter la charte existante.

## Les droits des personnes accueillies

### Attendus réglementaires

#### Article L311-3 du CASF

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- 1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et de son droit à aller et venir librement ;
- 2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
- 3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement,

son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;

4° La confidentialité des informations la concernant ;

5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;

6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;

7° La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

## **Confidentialité**

- **Les dossiers des résidents**

### **Bonnes pratiques**

La procédure concernant la consultation par le résident de son dossier et les modifications qu'il peut demander est prévue.

Une procédure encadre le dossier du résident qui est archivé et détruit dans un délai de 2 ans après sa sortie.

### **Attendus réglementaires**

Les données et informations relatives au résident doivent être traitées dans le respect de la loi du 6/01/78 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

La procédure concernant la consultation par le résident de son dossier et les modifications qu'il peut demander doit être précisée (article L311-3 paragraphe 5 : "L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge").

Les dossiers doivent être classés dans un lieu fermé à clé et les données intranet qui ne concernent que l'équipe socio-éducative doivent être protégées afin de garantir le secret professionnel sur les situations particulières des résidents.

### **Pratiques à améliorer**

L'équipe pourrait travailler sur des mesures relatives à la confidentialité des données contenues dans les dossiers des usagers.

Concernant la procédure d'archivage, les établissements peuvent prendre contact avec le centre d'appui des documents administratifs (CADA) afin de connaître le délai légal de conservation des dossiers des résidents et de voir avec celui-ci les modalités de destruction réglementaire. Cette procédure doit être explicitée dans le contrat de séjour ou le règlement de fonctionnement.

Une réflexion relative à la confidentialité et au secret partagé doit être menée collectivement.

- **Les entretiens individuels**

### **Bonnes pratiques**

Chaque animateur socio-éducatif dispose d'un bureau personnel qui permet la confidentialité des échanges avec les usagers.

L'organisation de l'utilisation des bureaux permet de mener des entretiens individuels qui garantissent la confidentialité.

### **Attendus réglementaires**

L'établissement doit garantir la confidentialité des entretiens individuels.

- **La correspondance**

### **Bonnes pratiques**

Le courrier est distribué dans les boîtes aux lettres et chaque résident possède la clef de sa boîte.

### **Attendus réglementaires**

La confidentialité de la correspondance doit être assurée.

### **Pratiques à améliorer**

Dans le cadre du respect de la vie privée et de l'intimité de la personne, la recommandation de bonnes pratiques professionnelles intitulée "*Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement*" de novembre 2009 fait la recommandation suivante à la page 18, paragraphe 3.4 "Garantir la confidentialité de la correspondance" :

Pour les adultes en séjour long, il est recommandé de mettre à disposition des boîtes aux lettres personnelles. Celles-ci sont accessibles à toute heure et la personne accueillie en possède la clé. La boîte aux lettres est une reconnaissance de la vie privée et des liens sociaux extérieurs de la personne ; elle permet de respecter le caractère confidentiel de la correspondance.

### **Liberté d'aller et venir**

#### **Bonnes pratiques**

Le règlement de fonctionnement stipule que le Foyer est ouvert 24h/24, 365 jours par an. Les résidents sont libres d'aller et venir.

### **Attendus réglementaires**

Si des dispositions particulières peuvent être prises pour les mineurs accueillis, les majeurs doivent pouvoir sortir et rentrer du foyer 24h/24 (le FJT ne peut être fermé à certaines heures de la nuit).

### **Pratiques à améliorer**

Concernant les résidents mineurs, il serait nécessaire de mettre en place des modalités particulières de gestion de présence (formaliser une procédure).

→ *Les avis des évaluateurs divergent sur la question des mineurs*

### **Vie privée**

#### **Bonnes pratiques**

De manière générale, les logements diffus et les chambres individuelles favorisent le respect de la vie privée.

La vie privée des résidents est respectée. La dynamique est initiée par le Président et son Conseil et relayée par la Direction et son équipe d'animation.

Chaque résident dispose d'un badge et d'une clé qui lui permettent d'entrer dans la résidence et dans sa chambre. Le jeune a accès à l'entrée dans l'établissement et aux parties collectives (porte d'entrée, accès aux salles communes pour certaines selon des modalités) par une serrure digitale.

Les chambres privatives des appartements partagés ont une clé.

Les libertés individuelles sont préservées et travaillées au sein des logements partagés (régulation des visites, réfrigérateurs compartimentés, paravents...).

Des placards fermant à clef sont mis à disposition au sein des chambres.

Des autorisations de droit à l'image sont signées par les résidents quand des photos ou vidéos sont réalisées lors d'animations, afin qu'elles puissent être utilisées pour illustrer les documents du FJT.



## Pratiques à améliorer

Il ne peut être demandé aux résidents de signaler leur absence par des moyens visibles de tous (ex : bloc aimanté placé sur la boîte aux lettres, inscription sur un tableau à l'entrée de l'établissement etc.)

## Les visites

### Bonnes pratiques

Les jeunes peuvent recevoir des visites dans leur logement et héberger ponctuellement des proches.

### Attendus réglementaires

Les clauses d'un bail d'habitation ne peuvent pas avoir pour effet de priver le preneur de la possibilité d'héberger ses proches (CEDH : art. 8 et Cass. Civ III :6.3.96).

La loi régissant les rapports locatifs du 6 juillet 1989 (art.4) répute non écrite la clause qui interdit au locataire d'héberger des personnes ne vivant pas habituellement avec lui.

## Pratiques à améliorer

Le droit de visite est un droit essentiel garantissant le respect de la vie privée et familiale. La personne hébergée doit avoir la possibilité de recevoir des personnes extérieures.

Cependant, les exigences de la vie collective nécessitent d'organiser l'exercice de ce droit. La question de la visite de tiers doit être réfléchie afin de pouvoir l'organiser

## Intimité

### Attendus réglementaires

Les termes exacts de l'article L633-2 du Code de la construction et de l'habitation sont :

*"En cas d'urgence motivée par la sécurité immédiate de l'immeuble ou des personnes, le gestionnaire peut accéder sans autorisation préalable au local privatif du résident. Il en tient informé ce dernier par écrit dans les meilleurs délais."*

L'article L633-2 du Code de la construction et de l'habitation précise aussi :

*"Le gestionnaire ne peut accéder au local privatif du résident qu'à la condition d'en avoir fait la demande préalable et dans les conditions prévues par le règlement intérieur."*

Les conditions prévues dans le règlement intérieur ne dispensant pas de la demande préalable.

## Pratiques à améliorer

La formulation relative à l'accès dans les logements doit être reprise dans les documents (Contrat de résidence, Règlement de fonctionnement et Règlement intérieur) afin de respecter strictement l'article L633-2 du CCH. Les modifications pourront s'appuyer également sur la recommandation de l'ANESM de novembre 2009 : *Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement.*

Il convient donc de rappeler que conformément à l'article L633-2 du Code de la construction et de l'habitation :

*" Le gestionnaire ne peut accéder au local privatif du résident qu'à la condition d'en avoir fait la demande préalable et dans les conditions prévues par le règlement intérieur."*

Il est souligné le "et" car il ne s'agit pas d'un "ou". Le règlement intérieur précise les conditions dans lesquelles la demande est formulée et la réponse enregistrée.

Les évaluateurs préconisent une réflexion au niveau des établissements afin que les seuls cas d'entrée dans le logement d'un résident sans son accord soient "en cas d'urgence motivée par la sécurité immédiate de l'immeuble ou des personnes".

### **Le changement de draps**

Les évaluateurs proposent de repenser les dispositions de gestion du linge de lit afin qu'il soit récupéré par le personnel en dehors des chambres.

La procédure de changement des draps peut aussi être revue en mettant à disposition des jeunes souhaitant bénéficier de ce service une affichette avec uniquement la face indiquant la volonté de bénéficiaire du service. En dehors de cette "invitation" le personnel ne doit pas rentrer dans le logement du jeune, qui assumera éventuellement les conséquences de son oubli, au profit du respect absolu de son intimité.

Il faut revoir les modalités écrites d'option pour le service de fourniture et de changement de draps et en garder ensuite une liste à jour.

Dans certains établissements, en l'absence de l'employée de service (congrés par exemple), c'est une personne d'une entreprise extérieure qui la remplace et à qui l'on confie un pass lui permettant d'entrer dans toutes les chambres de l'établissement. Les évaluateurs proposent aussi de revoir la procédure de changement des draps en cas d'absence de l'employée de service.

### **Les interventions techniques**

Selon les évaluateurs, deux cases à cocher pourraient compléter la procédure écrite de demande d'intervention technique. Elles permettraient d'obtenir une autorisation explicite des jeunes à entrer dans leur logement en leur absence ou de faire une démarche de demande de rendez-vous :

- Autorise le FJT à intervenir dans mon logement en mon absence dans les 48 heures
- Demande à l'agent d'entretien de prendre rendez-vous pour une intervention dans mon logement en ma présence

L'autre point qui a été soulevé est le cas où l'agent d'entretien devra revenir pour réaliser ou finaliser la réparation (parce qu'il faut commander une pièce par exemple).

Il faut prévoir d'en informer le jeune d'une part et de prendre ensuite rendez-vous avec lui pour revenir dans son logement.

Il conviendrait donc de mettre en place un "bon de passage" précisant si la réparation a été réalisée ou non et si le technicien devra revenir. Dans le cas où le technicien doit repasser dans le logement il conviendrait de prévoir un petit formulaire à faire remplir au jeune afin qu'il prenne rendez-vous ou autorise l'intervention en son absence.

### **Les visites d'hygiène**

Lorsque des visites d'hygiène sont organisées par l'équipe (et même si elles sont spécifiées dans le règlement), il conviendra de reprendre la rédaction du Contrat de résidence et du Règlement de fonctionnement afin de respecter strictement les obligations légales et que les résidents ne puissent plus témoigner qu'une personne soit entrée sans qu'ils leur aient ouvert la porte ou leur aient donné une autorisation expresse d'entrer en leur absence.

### **Les fuites d'eau**

Une fuite d'eau ne peut pas entrer dans les "cas d'urgence motivée par la sécurité immédiate de l'immeuble ou des personnes". Il conviendrait donc dans ce cas de couper l'eau en l'attente du retour du résident.

### **Droit à renonciation**

#### **Attendus réglementaires**

L'article L311-3 du code de l'action sociale et des familles spécifie que l'établissement doit assurer à ses usagers "le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes".

#### **Pratiques à améliorer**

Certains établissements proposent aux résidents un service de restauration collective obligatoire.

Même si c'est un service apprécié par la majorité des jeunes accueillis et si c'est effectivement un outil et un moyen d'accompagnement socio-éducatif, le caractère obligatoire de la restauration n'est pas conforme au droit de "libre choix".

Ceci fait l'objet de l'article 4 de la Charte des droits et des libertés mentionnées à l'article L311-3 du CASF et publiée en annexe de l'arrêté du 8 septembre 2003.

De même qu'il n'est légalement pas possible d'obliger les jeunes à participer aux activités collectives et aux animations qui leurs sont proposées, même si l'on pense que ce serait utile pour eux et conforme aux objectifs socio-éducatifs.

## **Dignité**

### **Pratiques à améliorer**

D'après les évaluateurs, il paraît inopportuniste et un peu "familier" d'utiliser le tutoiement dans un document officiel comme le Livret d'accueil. Il faudrait plutôt employer le vouvoiement que le tutoiement dans les écrits (Livret d'accueil et courriers).

Les problèmes d'hygiène rencontrés au niveau des sanitaires collectifs ne permettent pas toujours de respecter la dignité des personnes accueillies. Des visites régulières des professionnels devraient permettre d'alerter et de prévenir les problèmes d'hygiène au niveau des sanitaires collectifs.

Une procédure devra être prévue permettant aux usagers de déclarer un événement indésirable (comme par exemple des paroles ou une attitude non respectueuse de la part d'un salarié).

## **Sécurité**

### **Pratiques à améliorer**

Si les moyens mis en œuvre existent souvent bel et bien (appel possible du veilleur et sinon d'une astreinte), les jeunes rencontrés ne sont pas toujours suffisamment informés. Il est nécessaire d'afficher sur la porte de chaque logement les numéros d'appel du veilleur et de l'astreinte.

## **Management et respect des droits**

### **Bonnes pratiques**

Les évaluateurs ont repéré les bonnes pratiques suivantes au sein des différents établissements FJT d'Ile de France :

Le management est participatif et motivationnel ce qui déclenche des postures éthiques de veille chez les salariés. Ils ont ensuite des échanges sur les actions à mettre en place.

Le lien social est basé sur la notion de confiance et de respect, de bienveillance et de non jugement. Cela favorise l'émergence de la parole chez les jeunes accompagnés.

Lors des réunions de service, le chef du département aborde régulièrement le droit des usagers, cette thématique est également abordée lors des conseils de vie sociale.

Un colloque regroupant l'ensemble des salariés est organisé annuellement par l'association sur la thématique d'une valeur associative, il s'agissait cette année de l'humanisme.

L'établissement et l'association ont eu une réflexion sur cette thématique du respect des droits des résidents et des procédures existent pour rendre ces droits effectifs.

L'établissement promeut de nombreuses valeurs (égalité de traitement, non-discrimination...) et recherche à travers ses actions le libre consentement du jeune, favorise la médiation et la recherche de solutions partagées en vue de leur autonomie.

Une formation-action sur le thème de la lutte contre les discriminations se tiendra prochainement au FJT. Animée par l'association Expression, elle réunira des professionnels du FJT et d'autres établissements médico-sociaux partenaires (CHRS, FJT...).

## Pratiques à améliorer

Un travail de découverte et d'appropriation des RBPP, mobilisant l'équipe du FJT doit être mené avec une priorité pour la RBPP relative à la bientraitance.

L'établissement pourrait formaliser une politique de bientraitance et de prévention de la maltraitance et/ou une charte éthique.

**Attendus réglementaires**

**Bonnes pratiques repérées par les évaluateurs**

**Le sens**

**Le cadre évaluatif**

**Démarche participative**

**Organisation et mise en place de la démarche**

**Les suites de l'évaluation**

**Pour aller plus loin : propositions d'améliorations**

**Le sens**

**Le cadre évaluatif**

**Démarche participative**

**Les suites de l'évaluation**

## Attendus réglementaires

La loi dispose que les établissements et services mentionnés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles « procèdent à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou élaborées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux » (art. L.312-8 du CASF). Les résultats de l'évaluation doivent être communiqués à l'autorité ayant délivré l'autorisation.

Le contenu et l'avancement du Plan d'Action Qualité doit figurer dans le rapport d'activité annuel conformément à l'article D312-203 du Code de l'action sociale et des familles.

Les résultats de ces évaluations sont communiqués à l'autorité ayant délivré l'autorisation tous les cinq ans ou, pour les établissements et services ayant conclu un contrat pluriannuel, lors de la révision du contrat.

## Bonnes pratiques

L'analyse des évaluations externes effectuées indique que les établissements d'Ile de France ont tous mis en place une démarche d'évaluation interne. Plus ou moins complète et participative, l'évaluation interne a été réalisée par les équipes.

### Le sens

Le portage de l'évaluation interne par les administrateurs et la direction représente un élément facilitateur de la démarche d'évaluation, c'est le point d'ancrage initial grâce auquel la démarche d'évaluation interne sera facilitée ou pas.

Dans les différents rapports, les finalités et le sens donné à l'évaluation sont évoqués en quelques points :

- L'évaluation interne permet la mise en relation entre ce qu'on dit vouloir faire et ce que l'on fait, dans le cadre d'un référentiel exhaustif qui permet d'avoir une vision globale de l'activité.
- Elle permet d'interroger la capacité de l'organisation à corriger le diagnostic et une meilleure connaissance du cadre de travail et des projets.
- L'évaluation interne permet aussi aux salariés de mieux connaître les missions de leurs collègues et parfois même de découvrir ce que sont les métiers du social (pour les salariés non issus de ce secteur).
- Si cette démarche est souvent bien appropriée par la fonction "gestion locative", elle permet aussi permis de mieux tracer l'activité "animation" et d'informer plus objectivement la CAF et le Conseil Départemental sur l'accompagnement réalisé.

D'après les bilans des évaluations effectuées, la **recherche de solutions à des difficultés précises et concrètes** du FJT apporte du sens et permet de mobiliser les différents acteurs. Par exemple, dans un établissement, l'objet de l'évaluation a été le "sentiment d'insécurité au foyer" (cf. thème 12 du référentiel URFJT-COPAS), en lien direct avec l'actualité de l'époque (agressions, intrusions ...). Cette évaluation sur un thème précis et concret a mobilisé les équipes (entretiens avec 76 résidents et 10 salariés).

Il est préconisé également d'informer et de **valoriser les nombreuses améliorations effectuées** suite à l'évaluation afin de mettre en avant le travail effectué. Les améliorations sont parfois dissociées de la démarche, il est important de les **intégrer et de formaliser ses avancées**.

La visibilité sur les actions d'amélioration est source de motivation.

Plus globalement, il s'agit **d'inscrire l'évaluation dans la vie, dans la réalité de l'établissement** et de ne pas en faire une démarche formelle dissociée du quotidien. Ceci permet notamment aux professionnels de s'approprier plus facilement la démarche en la connectant au terrain.

### Le cadre évaluatif

Le point fort mis en avant fréquemment est la **production d'un référentiel par l'URHAJ**, sur lequel les équipes ont pu s'appuyer dans chaque établissement.

Le référentiel créé par le Copas a été construit pour les FJT d'Ile-de-France et est donc spécifique au secteur. Il est considéré comme étant adapté car créé à partir des missions initiales d'un FJT (accueillir, loger et accompagner). Un des évaluateurs le perçoit néanmoins comme trop généraliste. Certains établissements ont su se l'approprier afin de l'adapter au plus près à l'activité de leur établissement.

La prise en compte du référentiel de la CAF et plus généralement aux demandes des financeurs est soulignée comme étant une des adaptations utiles au référentiel.

L'apport méthodologique du référentiel est donc perçu comme précieux sur les objets, les contenus, les articulations, les conditions de reporting et les limites de compétences. Il évite d'écarter certains points de l'évaluation.

### Démarche participative

L'implication des administrateurs est fondamentale dans la partie de cotation des référentiels, elle est d'ailleurs très fréquente.

La participation des administrateurs, est un vrai atout pour que l'évaluation soit portée et perçue comme reprise effectivement dans le projet et les actions. Elle permet de renforcer le lien parfois distendu avec les équipes.

Il faut noter que l'implication des professionnels est soulignée dans de nombreux établissements comme un point fort. La démarche a été participative.

Quand ils sont mis en place, les groupes de travail mixtes administrateurs/salariés et l'instauration de commissions thématiques apportent une plus-value à la démarche.

### Organisation et mise en place de la démarche

Quand elle a eu lieu, la **formation** suivie par les salariés concernant l'évaluation interne représente une véritable plus-value afin de prendre conscience en équipe du sens de l'évaluation et de son utilité.

La **dynamique de groupe** est un des leviers permettant le portage, l'appropriation et la mise en œuvre de l'évaluation. La définition d'une méthodologie par l'établissement permet d'encadrer la démarche. Une partie des évaluateurs souligne l'intérêt de l'instauration d'un **groupe de pilotage** dans la mise en œuvre de l'évaluation interne (il n'est pas obligatoire et son intérêt est relatif dans les petites équipes). L'accompagnement par un **intervenant extérieur** semble faciliter la démarche. Il est ainsi préconisé à certains établissements d'envisager l'accompagnement d'un acteur extérieur au FJT dans cette démarche.

Un **diagnostic général en amont** de la démarche et **l'élaboration en équipe élargie d'une méthodologie** de mise en œuvre sont également perçus comme facilitateur pour la suite.

L'appropriation par les salariés (au au moins la direction) des RBPP sur l'évaluation interne apparaît comme pertinente :

- *L'évaluation interne : repères pour les établissements et services prenant en charge habituellement des mineurs/jeunes majeurs dans le cadre de la protection de l'enfance et/ou mettant en œuvre des mesures éducatives*
- *Évaluation interne : repères pour les établissements et services relevant du secteur de l'inclusion sociale*
- *La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles*

### Les suites de l'évaluation

Les actions d'amélioration sont identifiées et les équipes ont bien conscience des besoins. La mise en œuvre du **plan d'amélioration continue de la qualité** permet la mise en œuvre des actions

correctives envisagées. Plusieurs mesures concrètes ont ainsi été mises en œuvre à l'issue de la première phase d'évaluation interne.

## Propositions d'améliorations

### Le sens

A quelques exceptions prêtes, les démarches qualité ou d'évaluation ne s'inscrivaient pas dans les cultures des établissements avant ce premier exercice qui répondait à une contrainte réglementaire. La mobilisation a donc souvent été freinée par une culture professionnelle très éloignée de la logique « qualité ». Cela entraîne une perte de sens de l'évaluation et demande aux professionnels un surcroît d'activité dont ils ne perçoivent pas l'utilité.

Plus que la participation, c'est la prise de conscience, **l'appropriation au quotidien de cette culture de la qualité** qu'il reste souvent à construire. C'est finalement le caractère continu de l'évaluation qu'il est important d'intégrer au fonctionnement de l'établissement. Afin de redonner du sens à la démarche, il est préconisé aux établissements de **repandre dans leur projet les objectifs fixés à l'issue des évaluations**. L'articulation est souvent un point mal compris par les équipes.

La question du sens se pose clairement aussi lorsque l'équipe en place n'a pas contribué à la démarche d'évaluation plus ancienne ni à la mise en œuvre du plan d'amélioration continue. **Le turnover constitue un frein considérable à l'appropriation de la démarche**. Le phénomène est identique lorsque l'établissement est en attente d'un changement important : travaux, réhabilitation, extension, changement de direction etc.

### Le cadre évaluatif

Les avis des évaluateurs divergent sur le traitement partiel du référentiel.

Pour certains évaluateurs, prioriser certains points du référentiel de l'évaluation s'avère pertinent car cela permet la mise en place des actions les plus urgentes. Cela permet aussi d'initier la démarche avant un changement important (travaux, déménagement etc.).

Parfois, lorsque seulement, une, deux ou trois thématiques sont traitées. Le périmètre de l'évaluation interne est considéré par d'autres évaluateurs comme trop restrictif. Il est alors préconisé aux FJT concernés de poursuivre la démarche car elle est considérée alors comme non close.

La question de l'exhaustivité se pose également lorsqu'un rapport d'évaluation a été rédigé pour plusieurs établissements. Dans ce cas-là les points traitant des spécificités du FJT sont perçus comme trop peu détaillés.

### Démarche participative

La participation des résidents est obligatoire pour que l'évaluation ait lieu. Elle revêt souvent la forme d'un questionnaire. Le taux de retour est incertain. S'il est souvent diffusé, le traitement du questionnaire est plus aléatoire, et un retour des résultats définitifs auprès des équipes n'est pas toujours effectué.

Pour certains évaluateurs, la participation à l'évaluation via le questionnaire n'est que trop partielle, ils doivent aussi être associés sur le choix des solutions aux problèmes soulevés.

Pour compléter le référentiel, il est également intéressant de questionner les jeunes sur ce qui fait la qualité/l'intérêt de leur passage au FJT, ce qui est rarement le cas ou alors dissocié de la démarche d'évaluation interne. L'implication des membres du CVS est préconisée pour associer les résidents à l'évaluation.

Pour plusieurs évaluateurs, une procédure de recueil et de traitement des plaintes et réclamations doit être mise en place et prise en compte pour élaborer les actions d'amélioration.

L'exclusion de certains personnels (veilleurs, agents d'entretiens, agents de service notamment) est relevée à plusieurs reprises comme un point faible.



De même, les membres de l'équipe socio-éducative ne doivent pas être les seuls engagés dans la phase de mise en œuvre des actions, comme cela est parfois le cas.

La participation est un point important mais c'est le manque d'appropriation de la démarche par les salariés qui est le plus souvent pointé. Le renouvellement partiel du personnel et les changements de direction sont compliqués à gérer car ils engendrent des difficultés d'appropriation de la démarche par les équipes.

Il paraît important que le rapport final d'évaluation interne soit présenté au Conseil d'Administration. Si le portage par les administrateurs et la direction est indispensable, ils ne peuvent mener seuls les réflexions au sein des comités de pilotage comme cela a été noté dans certaines structures

Les partenaires doivent être impliqués davantage. Ils ont été interpellés via un questionnaire sur l'accompagnement dans certains établissements.

L'évaluation interne a souvent été menée dans un laps de temps restreint engendrant un surcroît de travail et une pression importante. Les salariés soulignent régulièrement la surcharge de travail que la démarche a générée.

Les freins principaux sont le turnover de personnel, les absences des professionnels ou des administrateurs et le départ des résidents moteurs sur la question. Ces difficultés permettent de se poser la question d'une nécessaire anticipation de ce type d'évènements en prévoyant des remplaçants.

### **Les suites de l'évaluation : démarche qualité continue**

La préconisation principale relevée dans les évaluations externes concerne les suites de l'évaluation. Le plan d'amélioration continue doit contenir les obligations réglementaires non mises en œuvre (ex : livret d'accueil, projets personnalisés).

Considérée souvent comme chronophage, la démarche d'amélioration s'essouffle peu à peu. Elle doit être relancée au regard du temps écoulé depuis le lancement de l'évaluation interne et du turn over des professionnels au sein de l'établissement. Il est préconisé de mettre en œuvre la démarche sur une période plus courte (permettant de faire un "état des lieux complet et exhaustif à l'instant T").

### **La mise en place effective des actions d'amélioration identifiées doit être organisée.**

Il est souvent préconisé aux établissements de s'approprier et de faire vivre la démarche d'évaluation interne et élaborer en équipe une méthodologie de mise en œuvre avec :

- Appropriation des résultats de l'évaluation par l'équipe.
- Réflexion collective avec la direction afin de prioriser les actions à mettre en œuvre.
- Elaboration d'un plan d'amélioration continue de la qualité présentant :
  - Les objectifs d'amélioration
  - Les actions concrètes (utiliser un vocabulaire simple)
    - . Les responsables de l'action (un responsable par action si possible)
    - . Les moyens à mettre en œuvre,
    - . Les délais de réalisation et la temporalité
    - . Les indicateurs d'évaluation de leur atteinte (renseigner les dates de réalisation)
    - . Les modalités de recadrage
    - . Les modalités de suivi
    - . L'état d'avancement

Cet outil de pilotage de la démarche d'amélioration continue de la qualité doit être alimenté régulièrement et communiqué aux professionnels.

Il doit également être mis en perspective afin de faciliter la pluri annualité de la démarche.

Il doit regrouper toutes les actions qualité de l'établissement, c'est-à-dire celles issues de l'évaluation interne mais également celles qui découleront de l'évaluation externe par exemple ou d'autres événements.

Le plan doit être également enrichi avec les éléments émergents de l'exploitation des résultats du questionnaire de satisfaction annuel et des comptes rendus de CVS/espace de participation.

Lorsqu'une association est composée de plusieurs structures, il est nécessaire de comparer les plans d'amélioration continue des différents établissements afin d'identifier les similitudes qui pourront faire l'objet d'une mutualisation.

La démarche doit vivre dans le temps et une planification des axes du référentiel non initialement explorés doit être dressée.

Dans les associations de taille importante, la nomination d'un référent qualité au niveau du siège pourrait contribuer à faire vivre la démarche dans les établissements.

Les préconisations de suivi diffèrent selon les évaluateurs :

- Un temps d'analyse de l'avancement de ce Plan d'Action Qualité doit être prévu au moins deux fois par an.
- Un comité de pilotage peut aussi se réunir au moins une fois par an au sein de l'établissement afin d'actualiser et d'évaluer l'état d'avancement du plan d'action.
- Des points d'étape au moins trimestriels doivent être organisés avec les équipes afin de les épauler pour la mise en œuvre de leur plan d'amélioration continue, éventuellement avec l'appui d'un prestataire extérieur
- Deux jours par an peuvent être consacrés à la qualité à la fin desquels chaque salarié repart avec une feuille de route.

La démarche d'évaluation interne peut aussi être redynamiser en y associant les partenaires.

La démarche doit être formalisée afin d'être transmise aux autorités.

L'écriture de procédures « qualité », est relevée comme étant manquante par certains évaluateurs. Elles ne sont cependant pas obligatoires.

Les évaluateurs conseillent de « relire » à posteriori la première vague d'évaluation interne à la lumière des recommandations ANESM.

**Attendus réglementaires**

**Bonnes pratiques du réseau**

**Le CVS**

**Les autres formes de participation**

**Pour aller plus loin : propositions d'améliorations**

## Attendus réglementaires

Le Conseil de la Vie Sociale est obligatoire lorsque l'établissement ou le service assure un hébergement. Le CVS est obligatoirement consulté sur l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement ainsi que sur le projet d'établissement.

Le CVS est un organe consultatif c'est-à-dire qu'il va émettre des avis, des recommandations à portée non contraignantes. Toutefois, le CVS doit être informé de la suite des avis aux propositions qu'il a pu émettre.

Il se réunit au moins trois fois par an sur convocation du Président ou du Vice-Président.

Les avis rendus par le CVS sont valables à la seule condition que les membres des représentants des personnes accueillies ou des familles soient supérieurs à la moitié des membres du CVS.

Le CVS est composé de:

- Un représentant du personnel,
- Un représentant des organismes gestionnaires,
- 2 représentants des personnes accueillies
- S'il y a lieu un représentant des familles ou représentants légaux.

Au conseil de vie sociale, sont présents des membres titulaires et suppléants.

Le mandat des membres est d'une durée d'un an minimum et 3 ans au plus renouvelable.

Les représentants des personnes accueillies sont élus par vote à la majorité des votants par l'ensemble des personnes accueillies ou prises en charge et par l'ensemble des personnes titulaires de l'exercice de l'autorité parentale à l'égard des mineurs ou des représentants légaux des personnes majeures (article 9 du décret n°2004-287 du 25 mars 2004 relatif au CVS et aux autres formes de participation institués à l'article L311-6 du CASF ).

Le collège des représentants des personnes accueillies est présidé par un représentant des usagers élu par et parmi ce même collège.

Le Président du CVS est élu au scrutin secret à la majorité des votants par et parmi les membres représentants les personnes accueillies. En cas d'un partage de voix, ce sera le candidat le plus âgé qui sera élu. Le Président suppléant est élu selon les mêmes modalités.

Toute personne extérieure à l'établissement peut être appelée à intervenir lors des délibérations en fonction de l'ordre du jour des séances.

Les personnes participant à ces instances sont tenues au secret professionnel et sont passibles de poursuites pénales en cas de violation du secret professionnel.

C'est le Président qui fixe l'ordre du jour des séances à suivre.

Le règlement intérieur du CVS sera élaboré dès la première réunion.

Le temps de présence des représentants du personnel constitue du temps de travail.

Le relevé de conclusions des formes de participation mises en œuvre pourra être consulté sur place par les bénéficiaires de la prise en charge, les familles ou les représentants légaux, qui n'en sont pas membres.

## Bonnes pratiques

### Le CVS

#### Elections

Chaque année, le FJT procède en septembre et octobre à des soirées de sensibilisation et informations dédiées au CVS.

Les élections font l'objet :

- D'une campagne d'information sur le rôle et fonctionnement du CVS ;
- D'une période d'appel et de dépôts de candidatures ;
- D'une période d'élections avec une soirée de dépouillement et l'annonce officielle des résultats.

Le dépouillement est l'occasion de sensibiliser au geste citoyen du vote mais aussi au Code Electoral et à l'ensemble des élections auxquelles ils peuvent participer en tant que citoyen.

### **En amont des réunions CVS**

Un tableau permet l'affichage des informations relatives au CVS.

Une boîte aux lettres CVS ainsi que des fiches pour communiquer avec les membres sont mises à disposition des résidents dans le hall du FJT.

Les ordres du jour sont élaborés en fonction de l'actualité de la résidence. L'ordre du jour est envoyé une à deux semaines avant à l'ensemble des résidents.

Les questions sont transmises en amont des réunions à la direction (15 jours avant) ; ce qui lui permet d'y répondre avec précision.

Les CVS se réunissent trois fois par an avant les CA pour faire émerger les demandes des résidents.

### **Les réunions CVS**

Trois réunions du CVS ont eu lieu durant l'année ainsi qu'une soirée débat pour préparer les élections. Ces réunions sont ouvertes à tous les résidents. Les assemblées ont lieu en semaine en début de soirée, vers 20h (car plus accessibles pour des résidents salariées). Une forme conviviale a été pensée par les animateurs sous forme de buffet.

Un règlement de fonctionnement encadre les missions du CVS et sa participation au sein de l'établissement.

Le CVS a un budget propre, il propose et met en place des activités et actions (ludique et solidaire). Il peut interpeler la structure sur le fonctionnement de celle-ci ou si des problèmes liés à l'hygiène, la sécurité ou la tranquillité des usagers surviennent. Il se réunit périodiquement de façon officielle ou de manière informelle pour la mise en place d'activités.

Le CVS fait remonter et étudie les demandes des résidents aux salariés, suite à leurs interventions plusieurs aménagements ont été faits dans les logements (machines à laver dans les logements collectifs, accès internet, installation de télévisions dans les salons...).

Une commission d'animation a été instaurée et elle est animée par les membres du CVS qui recueillent les besoins et attentes des usagers en matière d'animation et proposent un plan d'animation. Le CVS propose mensuellement des activités et participe activement à la vie au sein de la structure.

Les représentants du CVS participent mensuellement aux pots d'accueil organisés pour les nouveaux arrivants.

Le conseil d'administration participe aux réunions du CVS et les membres élus du CVS sont présents au sein du conseil d'administration avec voix délibérative.

### **En aval des réunions CVS**

Chaque réunion fait l'objet d'un compte rendu approuvé, conservé dans l'établissement et mis à la disposition des résidents.

Un dossier regroupant l'ensemble des comptes rendus est consultable.

Tous les professionnels sont destinataires des remontées du CVS (ex : veilleurs, personnel d'accueil).

Les représentants des usagers sont invités à l'assemblée générale associative et ont un droit de vote au même titre que les salariés.

### **Les Outils du CVS**

Le site intranet de l'association présente les outils et le calendrier d'organisation des élections.

Le CVS dispose de ses propres outils de communication (panneau d'affichage) et il est à l'initiative de certaines activités (loisirs et fête), ce qui contribue à le faire connaître.

Un « Pack CVS » a été créé pour favoriser la cohérence et la bonne tenue de cette instance comprenant :

- L'ensemble des visuels nécessaires à l'explication de cette instance (guide, règlement de fonctionnement du CVS, profession de foi, modèle de procès-verbal, etc.).
- Les modèles de bulletins de vote.
- Un guide à l'usage des professionnels comprenant l'ensemble des procédures à mettre en œuvre, les techniques de promotion, etc.). Il est à noter que ce guide est le fruit d'un travail d'équipe.

Une page « facebook » a été créée à l'initiative du CVS afin d'améliorer la diffusion des activités proposées par la structure.

Un règlement intérieur du CVS a été rédigé au niveau associatif. Il précise sa composition, la durée du mandat, le rythme des réunions, le relevé de conclusions, le traitement des propositions.

Un classeur consultable à l'accueil retrace l'historique du CVS

### **Les autres formes de participation**

#### **Les réunions de voisinage/réunions d'étage**

Ces temps de rencontre et d'échange sont importants. Ils permettent d'aborder différents sujets sur le fonctionnement, la vie de l'établissement et les relations de voisinage. Le but est de permettre de libérer la parole entre voisins et de créer des liens entre eux.

#### **Les assemblées de résidence**

L'assemblée de résidence constitue un rendez-vous important dans la vie de la structure. Elle a lieu une fois par an. A cette occasion, l'ensemble des résidents peut rencontrer et dialoguer avec l'équipe sur des questions très diverses telles que la maintenance, les animations ou encore le règlement de fonctionnement.

Les débats s'appuient sur la présentation des éléments du rapport d'activité et sur une enquête de satisfaction réalisée dans le courant de l'année. Au cours de cette soirée, les nouveaux membres élus du Conseil de Vie Sociale se présentent aux autres résidents.

A la suite de cette assemblée, une fête de fin d'année de la résidence peut être organisée. Un repas et des spectacles sont proposés aux résidents.

#### **Les comités d'établissements**

Une Réunion du comité d'établissement a lieu chaque semestre. Elle regroupe les usagers élus, les salariés, la direction et le bureau du conseil d'administration.

#### **Les enquêtes de satisfaction**

Chaque année, une enquête est lancée auprès de tous les résidents avec pour objectif la mesure de la satisfaction des résidents sur un certain nombre d'items (logement, services, accueil, etc.).

Pour cela les résidents bénéficient tous d'un code d'accès personnel afin de pouvoir répondre directement en ligne sur le site (10 mn de saisie environ), via leurs outils personnels ou via les postes informatiques du cyber espace mis à la disposition de ceux qui le souhaitent. Les questionnaires sont anonymes. L'enquête de satisfaction est informatisée et gérée directement par le siège qui répercute les résultats au centre.

L'ensemble de l'équipe est associé à cette démarche d'enquête, notamment par des temps de mobilisation des résidents et d'explicitation de la démarche d'enquête et des objectifs : recueillir leurs points de satisfaction et les axes d'amélioration nécessaires.

Une réunion, en assemblée générale, est organisée au sein de la résidence afin de présenter le plan d'action issu de l'analyse des résultats de l'enquête de satisfaction. C'est l'un des points forts de l'année dans les actions en direction de tous les résidents.

Chaque année, les chiffres, budgets, et les projets de l'associations sont présentés aux jeunes lors de l'Assemblée Générale de la résidence.

De cette façon, les jeunes peuvent directement poser leurs questions sur le fonctionnement de l'association et de leur résidence. La parole de chacun est écoutée, même lorsque cela concerne des réclamations. Ces moments favorisent le dialogue entre l'équipe et le collectif.

Un questionnaire anonyme d'évaluation du séjour peut aussi être systématiquement remis au résident lors de son départ du Foyer. Ce questionnaire renseigne sur :

- La situation professionnelle du résident à son entrée et à son départ.
- La nature de ses ressources à son entrée et à son départ.
- Le motif de son départ.
- Le temps de séjour au Foyer.
- L'hébergement à la sortie du Foyer (type d'hébergement et localisation).

Il permet d'évaluer les impressions des résidents sur :

- L'état général des espaces communs (propreté, entretien)
- L'hébergement de la chambre
- La restauration (personnel, qualité/variété des repas, horaires, hygiène)
- Les animations (participation, qualité des animations)
- L'appréciation globale (relations à l'équipe, qualité de l'accueil, du suivi individuel, de l'accompagnement collectif, relations aux autres résidentes).

Les résultats de cette enquête sont publiés en annexe du Rapport d'activité, les résultats de chaque question étant présentés par rapport au résultat obtenu l'année précédente.

Les résultats de cette enquête depuis plusieurs années ont été regroupés sous forme de graphiques.

Le positionnement de l'enquête au mois de mars permettant sa prise en compte et la mise en place d'actions d'amélioration avant la fin de l'année.

### **Le recueil des plaintes**

Concernant la gestion des plaintes et réclamations, l'établissement, outre les demandes orales, prend en compte les demandes écrites des usagers : demandes d'entretien, plaintes, demandes de rendez-vous ou de documents. Ces demandes sont systématiquement traitées et certaines d'entre elles (relatives aux demandes d'intervention dans les logements) sont saisies dans la base de données. Une procédure est mise en place et respectée au sein de l'établissement ce qui permet aux professionnels de savoir que la réparation a été réalisée ou est en cours.

A l'échelle de l'association, un tableau de relevé des incidents est renseigné par le service RH pour la résidence à partir des éléments communiqués par courriel à la Direction Générale.

### **Les boîtes à idées**

Des boîtes à idées sont mises en place mais les modalités de traitement des mots recueillis doivent être définis (qui s'en charge, à quelle fréquence, comment et quand est traitée la parole des usagers). Enfin, les établissements instaurent des espaces d'échanges avec les jeunes sous diverses formes :

- . Tableau blanc,
- . Réunions ça va mieux en le disant,
- . Rencontres intitulées « discutailles » (organisées deux fois par mois par un animateur socioéducatif).
- . Groupe projet intégrant les usagers (sortie culturelle, vacances...).
- . Commission menu avec la participation des résidents

### **Propositions d'améliorations**

- Lorsqu'il n'est pas mis en place, le CVS doit être instauré conformément aux attendus réglementaires.
- Il convient de mettre en œuvre des moyens permettant au représentant du CVS et au conseil d'administration de l'association d'avoir un contact "montant et descendant".
- La fréquence de tenue du CVS doit être adaptée au turn-over des résidents.
- Des suites aux questions des résidents doivent impérativement être données.
- Il arrive que les délégués ne soient pas élus mais sollicités par l'équipe pour être volontaires. Dans ce cas, une réflexion doit être menée sur l'opportunité de mettre en place des élections des représentants des usagers.
- Une procédure formelle pourra être mise en place afin de recueillir les plaintes et réclamations. Un registre permettrait de tracer les suites qui leur sont données.
- Réfléchir à une amicale des "anciens" du FJT.
- Au-delà des 3 réunions réglementaires, d'autres temps d'échange et de travail peuvent être organisés en fonction des besoins ou projets initiés.
- Continuer à développer les activités à l'initiative des usagers et favoriser le montage de projets.

**Attendus réglementaires**

**Bonnes pratiques du réseau**

**Pour aller plus loin : Propositions d'améliorations**

**Le contenu**

**Les objectifs et le plan d'action à 5 ans**

**Organisation de la démarche**

**Trame pour le Projet d'établissement en annexes**



## Attendus réglementaires

Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement (article L311-8 du CASF).

Conformément à l'obligation réglementaire il convient de rédiger un Projet d'établissement du FJT qui développe ses objectifs à travers un plan d'action.

Le projet d'établissement doit être validé par le conseil d'administration et présenté au conseil de vie sociale pour avis consultatif.

Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale.

## Bonnes pratiques

### Le Contrat de Projet CAF

Au sein des FJT, c'est le plus fréquemment le Contrat de Projet CAF qui tient lieu de Projet d'établissement. Il est en général mis à jour, diffusé et fédérateur. L'équipe est souvent investie dans sa réactualisation lors des temps de concertation institutionnels.

Il reprend le fonctionnement général et l'organisation mise en œuvre au sein du FJT, les modalités d'accueil, d'accompagnement des résidents et ce, jusqu'à leur sortie. Les partenariats et l'organisation de la structure sont également présentés. Les fonctions et les rôles de chacun, la posture et la place des personnels sont questionnées.

Si le Contrat Projet CAF permet de dresser un bilan et de mesurer l'adéquation de l'activité du FJT avec le cadre défini dans l'agrément, il ne couvre pas la totalité des attendus d'un Projet d'établissement.

### Autres pratiques

Une association du réseau a engagé, depuis quelques mois, de nombreux chantiers relatifs à la structuration de ses différents services, les professionnels sont partis prenantes des travaux menés dans le cadre de groupes de travail pluri professionnels et interservices. La méthodologie participative adoptée est propice à l'appropriation des travaux par chacun. Ces derniers devront aboutir à l'élaboration d'un projet associatif décliné en projets d'établissement et de services mettant en avant les évolutions en cours.

## Propositions d'améliorations

Le projet associatif décrivant la vision politique et les valeurs est un préalable à l'élaboration du Projet d'Etablissement. Il reste à construire dans de nombreuses associations.

La Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements et services Sociaux et Médico-sociaux (ANESM) de mai 2010 intitulée "*Elaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service*" mérite d'être prise en compte pour écrire le projet.

### Le contenu

Le projet d'établissement doit partir de l'existant. Le projet repose sur un diagnostic de situation précis présentant les caractéristiques sociodémographiques de la population accueillie et de l'environnement local. La première phase contribue donc à caractériser le public accueilli, analyser l'environnement local et les moyens attribués. L'équipe doit pour cela se saisir des données disponibles aux niveaux associatif, institutionnel, et local.

Le Projet d'établissement doit également être construit en partant de sa raison d'être et de ses missions qu'il convient de décliner en objectifs concrets.

Commencer par préciser les missions du FJT permet ainsi de décrire l'ensemble des moyens mis en œuvre (humains, matériels, organisationnels et relationnels) comme étant au service de ces missions.

### **Le Projet d'Établissement doit présenter :**

- Les valeurs qui sous-tendent l'action associative
- L'association, les liens entre l'association et l'établissement, l'organisation administrative et financière
- Le Public accueilli. Les évaluateurs proposent de différencier les besoins des jeunes en trois catégories :
  - logement temporaire,
  - recherche de logement autonome,
  - sur un chemin d'autonomie personnelle (jeunes de l'ASE par exemple)

Ils préconisent de présenter explicitement les trois types de public accueillis, leurs attentes spécifiques et donc l'accompagnement proposé et les résultats obtenus par rapport à leur demande. Des informations chiffrées sur la situation des jeunes à l'entrée et à la sortie du FJT sont également attendues.

- L'environnement de l'établissement
- Les partenariats, (quels sont-ils, pourquoi et comment fonctionnent-ils)
- L'accompagnement personnalisé
- Les actions collectives (une analyse des effets obtenus par chacune des animations collectives et la définition des nouveaux objectifs retenus sont préconisées)
- Les projets spécifiques tels que l'accueil de jeunes en situation de handicap
- Les logements et leurs modalités de gestion
- Les ressources humaines, l'organisation du travail et l'accompagnement des salariés
- L'évaluation des activités et de la qualité des prestations, c'est-à-dire ce qui est fait en matière de respect des droits des usagers, d'écoute et de prise en compte de leur parole, de démarche formalisée d'amélioration continue de la qualité des prestations réalisées.

### **Les objectifs et le plan d'action à 5 ans**

Il convient de rédiger quelque chose de simple qui clarifiera les objectifs sur les cinq années à venir « *Les objectifs définis doivent être pragmatiques et réalisables d'ici la réactualisation du PE [...]. Ils sont à mettre en œuvre sous la forme de fiches-actions (rassemblées en un plan d'actions)* ».

Cette démarche a pour but de répondre aux questions suivantes :

- Quelles sont les orientations pour les cinq années à venir ?
- Avec quels objectifs ?
- Quelles conséquences sur les moyens mobilisés ou à mobiliser ?
- Quels résultats attendus ?
- Quels critères permettront d'évaluer l'atteinte des résultats ?

Le plan d'action peut prendre la forme d'un tableau synthétique. Il est conseillé de présenter le suivi de ce plan dans les rapports d'activité annuels.

Il conviendra d'évaluer annuellement le Projet d'établissement (éventuellement par le groupe de pilotage).

Le Projet d'établissement doit être daté et les versions référencées dès leur création et au fur et à mesure de leur élaboration afin de savoir si le document sur lequel on travaille est le bon.

### **Organisation de la démarche**

#### **Quand initier la démarche ?**

Lorsque le contrat projet CAF de l'établissement arrive à son terme, son actualisation pourra contribuer à alimenter les travaux de réflexion collectifs qui devront mobiliser toute l'équipe pour aboutir à l'élaboration d'un projet d'établissement en adéquation avec la RBPP relative à l'animation et l'élaboration du projet d'établissement et de service et conforme aux attendus réglementaires (loi n°2002-2).

Le choix d'utiliser la dynamique issue de l'évaluation interne et externe pour élaborer le projet d'établissement semble aussi approprié afin de donner du sens à la démarche.

Un renouvellement de l'équipe ou de la direction permet une dynamique institutionnelle importante.

Une impulsion est donnée au projet du FJT et son fonctionnement est mis en mouvement. Il peut aussi être propice à la mise en place de la démarche.

Au contraire, les changements importants (réhabilitation, déménagement, changement dans l'équipe d'encadrement etc.) rendent difficiles la projection dans un réel projet.

### **Comment mettre en place la démarche ?**

Il est pertinent d'envisager un projet d'établissement qui regroupe toutes les actions transversales et un projet de service pour chaque structure qui le compose (CHRS, RPA, Résidence sociale, centre d'hébergement d'urgence et foyer de jeunes travailleurs).

Les établissements disposent de documents écrits qui pourront contribuer à l'élaboration d'un projet d'établissement. Il est nécessaire d'articuler les différents documents structurants entre eux en mettant notamment en lien le plan d'amélioration continue et les axes d'évolution du PEPS. Il semble important d'expliquer la cohérence des différentes démarches.

Conformément aux RBPP sur le rôle du directeur dans la mise en place du projet d'établissement, les axes stratégiques doivent être discutés et le projet doit partir de l'existant.

Le projet d'établissement ou de service, repose sur la participation active des parties prenantes. Il est pertinent de concerter sur les points les concernant l'ensemble de l'équipe (Direction, Educatrice, Agent technique, Veilleur etc.), les administrateurs, les résidents accueillis et les partenaires. Utilisé comme un outil de management, le PEPS marque une étape importante dans la vie du FJT si le directeur se saisit de l'importance de cet outil. Les salariés interrogés indiquent que la participation à la rédaction du projet d'établissement permet de donner un cadre à l'activité.

Les équipes n'ayant pas participé à l'élaboration du Projet d'établissement rencontrent des difficultés à se l'approprier. Le Projet est alors perçu comme un simple document de conformité.

Il est pertinent d'assurer une diffusion du projet auprès de l'ensemble des parties prenantes et de le remettre systématiquement à chaque nouveau salarié afin qu'il en prenne connaissance.

Enfin, une réflexion mérite d'être menée afin de définir les modalités d'implications directes des résidents lors de la réactualisation du support (sur des thématiques spécifiques par exemple).

**Bonnes pratiques du réseau**

**Ancrage territorial**

**Les partenariats liés à l'accompagnement**

**Les articulations avec les partenaires**

**Perceptions positives des partenaires**

**Pour aller plus loin : Propositions d'améliorations**

### L'ancrage territorial

L'étude des rapports d'évaluation externe souligne les actions mises en place par les FJT d'Ile de France afin d'être **acteur au sein de leur territoire**. Il existe une vraie volonté d'ancrage territorial.

Il se fait à différents niveaux et le travail de réseau se construit avec le temps.

Les structures cherchent à développer leur inscription dans leur environnement via :

- La participation à différents projets locaux pilotés par la Ville (ex : écriture du contrat de ville des arrondissements parisiens concernés, partie prenante du jury de l'opération « Paris Jeunes Vacances »).
- L'implication des professionnels (souvent la direction) dans des instances locales telles que la CLIJ (Commission d'Insertion des Jeunes), la communauté d'agglomération pour les travaux préparatoires au programme local de l'habitat...
- La participation à la création de nouveaux dispositifs tels que la création de chantiers d'insertion d'Initiatives solidaires ou encore la création d'un CLLAJ

Les Résidences Habitat Jeunes ont la volonté de **participer à la vie locale** à travers :

- La participation à de nombreuses manifestations organisées avec des partenaires locaux, incluant des résidents.
- La participation aux évènements du quartier (fête des voisins, réunions de quartier)

Les FJT développent leur **caractère accueillant** via :

- La mise à disposition d'espaces (organisation de mariage, fêtes diverses, exposition d'artistes locaux...),
- Le partage de locaux avec d'autres acteurs de la jeunesse, de l'habitat ou de l'insertion (cette pratique apparaît comme très positive, elle contribue très largement à s'ouvrir, est bénéfique aux résidents et contribue à l'équilibre financier)
- L'organisation de manifestations pour l'extérieur (rencontre associative, colloque, actions sur le développement durable, concours « balcon fleuri »),
- L'ouverture à d'autres associations et à d'autres manifestations (formations, cours de français, pièces de théâtre, manifestations culturelles)
- L'accueil de bénévoles, stagiaires, service civique, contributions citoyennes.

La participation à la vie locale permet au foyer d'être un acteur social actif sur son territoire et de faire reconnaître son expertise et ses compétences. Elle est très bien perçue par les partenaires financeurs. Le caractère accueillant du FJT contribue aux bonnes relations de voisinage, diversifie et renforce l'accompagnement des résidents, il permet de déstigmatiser les résidents qui ont le sentiment d'appartenir à la société.

Les FJT d'Ile de France contribuent également à l'évolution des politiques du logement et de l'habitat à travers :

- Leur adhésion et leurs participations aux instances de l'URHAJ
- Leur collaboration avec l'AFFIL (Association francilienne pour favoriser l'insertion par le logement).
- Une implication au niveau local (politique du logement notamment)

### Les partenariats liés à l'accompagnement

#### Lien avec les orienteurs

Des travaux sont menés afin d'adapter les prestations des partenaires à de nouveaux types de publics tels que les jeunes mineurs étrangers. Le travail réalisé avec l'ASE est mis en avant.

#### Les partenaires opérationnels

Les foyers développent de nombreux partenariats dans les différentes dimensions de

l'accompagnement :

- emploi
- santé
- logement
- insertion
- culture
- loisirs
- accès aux droits

Des liens sont également tissés avec d'autres FJT pour mettre en place des animations, et des actions conjointes. Dans les associations de taille importante, l'établissement entretient des partenariats en interne, avec les autres structures. Des échanges sont organisés par l'association, entre professionnels du même métier.

Un réseau développé, en parfaite adéquation avec les missions confiées permet de :

- répondre à l'ensemble des besoins des résidents accompagnés
- développer des actions collectives à destination des résidents du FJT sur des thématiques variées et en rapport avec leurs besoins et envies
- promouvoir des actions menées par les résidents du FJT en collaboration avec d'autres publics, d'autres acteurs
- favoriser l'accès au logement autonome et de travailler sur la notion d'Habiter ensemble

Les partenariats sont divers et adaptés aux besoins des usagers et aux objectifs de l'établissement, permettant un accompagnement global des résidents. Ils complètent l'activité du FJT et permettant d'orienter les jeunes de façon efficace. Les liens avec le monde culturel sont mis en avant dans les évaluations.

En général, les résultats de la structure en matière d'insertion professionnelle et de relogement viennent confirmer ou non la bonne dynamique des partenariats existants.

Ces partenariats ou collaborations en réseau sont entretenus, évoluent et se renouvellent à l'identification de nouveaux besoins.

Des nouveaux partenariats se développent notamment dans le cadre de l'accompagnement des jeunes d'un niveau BAC + 5 dans leurs recherches d'emploi.

Plus globalement, des partenariats se nouent avec le monde de l'entreprise (ex : conventions avec la CCI et la Chambre des Métiers).

### **L'articulation avec les partenaires**

L'articulation avec les partenaires s'organise de différentes façons :

- réunions thématiques et partenariales avec les acteurs du réseau
- comité de suivi annuel avec l'ensemble des décideurs institutionnels
- forum des intervenants
- conventions délimitant le périmètre de la collaboration
- échanges organisés par l'association, entre professionnels du même métier
- organisation des collaborations avec les partenaires (en amont, en aval)
- référent thématique (santé, logement etc.) interlocuteur privilégié des partenaires

Les partenaires sont perçus comme des compétences complémentaires mises au service du résident.

**Les partenariats avec les financeurs, les acteurs institutionnels** (CAF, Conseil Départemental, Mairie) **et les réservataires** sont le plus souvent formalisés via des conventions réactualisées. Les rencontres sont fréquentes et le suivi des conventions effectué.

Les **perceptions positives des partenaires** portent sur :

- Le travail d'accueil et d'accompagnement des jeunes.
- La parfaite connaissance des jeunes accueillis et l'attention permanente portée.
- La confiance et le respect des jeunes envers l'équipe éducative

- La dynamique d'animation, le nombre et la qualité des animations collectives proposées
- La disponibilité et la réactivité de l'équipe éducative favorisant une grande qualité et une grande efficacité des relations partenariales
- La qualité des logements proposés : propreté, équipements, sécurité.
- L'emplacement du FJT
- La qualité relationnelle avec les salariés du FJT
- La compétence spécifique en matière d'accompagnement administrative et de recherche d'un logement
- La qualité de l'encadrement des jeunes : bonne identification par les jeunes de leur référent, proximité et disponibilité du référent
- La bonne connaissance réciproque entretenue par des temps de travail commun entre les équipes, qui permet une bonne orientation et un bon suivi des jeunes

Les partenaires rencontrés ont une bonne connaissance du rôle et des missions de l'établissement et estiment que l'établissement leur fournit les informations nécessaires à leurs actions auprès des jeunes.

### Propositions d'améliorations

La majorité des partenariats sont des partenariats historiques qui ne sont pas formalisés, ils relèvent d'une collaboration de fait, ce qui peut les fragiliser au vu du turn-over des équipes. Cela induit une connaissance moindre de l'activité, des missions, du public ciblé par les interventions de la part des partenaires quand les interlocuteurs sont amenés à changer.

#### Le cas spécifique de l'ASE :

Dans le cadre de l'accueil des jeunes "sous convention" avec l'ASE il s'avère que le double accompagnement éducatif prévu (de la part de l'établissement d'une part et de l'éducateur de l'ASE référent du jeune d'autre part) fonctionne de plus en plus difficilement. En effet, il ressort des évaluations que les éducateurs de l'ASE assument de moins en moins le suivi des jeunes accueillis au FJT. Il conviendra donc de revoir le contenu des conventions et leur mise en application afin que le travail réalisé auprès de ces jeunes reste un travail de qualité qui leur soit pleinement profitable.

Une amélioration est proposée par l'ASE, qui est de mettre en place un document navette qui vient en complément du contrat et rappelle les échéances, les engagements, leur déclinaison.

Les **perceptions négatives des partenaires** portent sur :

- Les locaux
- Les contraintes du lieu de vie que pourraient représenter la cohabitation en chambres double
- Certaines mesures du règlement de fonctionnement qu'ils estiment en décalage avec l'évolution des besoins et attentes des jeunes accueillies et qui peuvent constituer un obstacle à certaines orientations.

Il est nécessaire de consolider les partenariats afin de limiter les fluctuations d'engagement de chacun dans le temps. Les conventions en inscrivant le partenariat dans le temps viennent renforcer les liens entre les acteurs et valorisent à la fois leurs spécificités et leurs complémentarités. Elles garantissent la continuité des services et mettent en corrélation les objectifs du service et les attentes et besoins des usagers.

En fonction de la volonté et de la disponibilité des partenaires, il est nécessaire de poursuivre la **formalisation des partenariats** et l'élaboration d'outils facilitant le passage de relais.

Parmi les actions d'amélioration recensées par les évaluateurs, on trouve les points suivants :

- Etre au plus près des usagers et réfléchir à un plan d'action en matière de partenariat qui trouve un équilibre entre la délivrance des prestations (essentielle à la bonne marche de la structure) et les besoins et attentes des usagers.
- Formaliser les besoins et attentes des usagers pour mieux comprendre les choix de l'établissement en matière de partenariat.

- S'efforcer de renforcer les partenariats en améliorant les modalités d'échanges et de transmission d'informations favorisant une meilleure visibilité de l'action du FJT et la fluidité du parcours des jeunes.
  - . Temps de concertation commun à l'ensemble des partenaires
  - . Réunion annuelle des partenaires, forum des intervenants
  - . Valorisation des partenariats dans le rapport d'activité
  - . Retour aux partenaires sur les dossiers communs.
  - . Communication autour de la présentation du FJT, de son équipe, des caractéristiques du public accueillis, de leurs besoins)
  - . Mise en place de référents thématiques au sein de l'équipe, lien privilégié avec les partenaires
  - . Chaque partenaire ainsi que l'objet de la collaboration peuvent être valorisés au sein des rapports d'activité. Il conviendrait de préciser ceux qui font l'objet d'une convention de partenariat.
  - . Développer la communication de l'établissement à destination des partenaires (portes ouvertes, inaugurations).
- Formaliser dans le cadre des accompagnements partagés avec un tiers :
  - . Des temps de rencontre entre le jeune et ses deux référents,
  - . Les informations relatives au projet personnalisé du jeune : les objectifs qu'il se donne et l'implication de chacun. Une bonne appropriation de cet outil par l'équipe met en valeur le travail réalisé en partenariat.
  - . Les bilans (fait aléatoirement à l'oral) qui permettent d'apporter des réajustements, si cela semble judicieux.
- Formaliser dans les fiches de poste des professionnels leur responsabilité dans l'entretien et le développement des relations partenariales et répartir les responsabilités par type de partenariat (logement, travail, santé, etc.).
- Consulter la RBPP « Ouverture de l'établissement à et sur son environnement », 2008.
- Réaliser un annuaire des partenaires de l'établissement, sous forme d'un tableau Excel par exemple, regroupés par nature de partenariat avec le nom et les coordonnées des interlocuteurs, dans un dossier partagé par l'ensemble des professionnels de l'établissement.
- Formaliser avec les partenaires un travail sur l'utilité sociale du FJT.

L'évaluation du partenariat est en adéquation avec les recommandations de bonnes pratiques professionnelles concernant l'ouverture de l'établissement sur son environnement. Cette pratique a été observée dans certains établissements mais reste peu représentative de l'ensemble. Elle se traduit par une évaluation dont les modalités sont prévues dans la convention ou un temps d'échange annuel faisant l'objet d'un compte-rendu. Des bilans des actions sont réalisés et des axes de rectification peuvent être formalisés afin d'améliorer le dispositif.

Les partenariats apparaissant comme à développer sont ceux liés aux problématiques de santé (addiction, prévention des MST, préventions santé, alimentation équilibrée), et à la citoyenneté.

La précarisation des résidents incite aussi au développement de partenariats au niveau de l'alimentation (épiceries sociales).

L'accueil de certains publics nécessite la mise en place de partenariats avec des acteurs liés à l'apprentissage de la langue française.

Les partenariats considérés comme « principaux » et à consolider en permanence sont ceux en lien avec l'accès au logement et la recherche d'emploi. Il est souvent préconisé d'entretenir des relations plus régulières avec les autres foyers à proximité.



## Bonnes pratiques

**Qualifications**

**Formations**

**Recrutement et intégration des nouveaux arrivants**

**Entretiens annuels et professionnels**

**Communication**

**Dossiers du personnel**

**Adaptation des moyens humains**

**GRH**

**Conditions de travail**

## Pour aller plus loin : propositions d'amélioration

**Qualifications**

**Formations**

**Recrutement et intégration des nouveaux arrivants**

**Entretiens annuels et professionnels**

**Communication**

**Appuis aux professionnels**

**Adaptation des moyens humains**

**GRH**

### Qualifications

- Les équipes sont pluridisciplinaires.
- Des salariés se forment pour acquérir des diplômes correspondant aux compétences qu'ils mettent en œuvre sur le terrain (VAE d'éducateur spécialisé, CAFERUIS).

### Formations

- La montée en compétence des salariés et les évolutions de carrière sont recherchées.
- Les plans de formation intègrent à la fois les questions de gestion du bâti que la sécurité et l'accompagnement des résidents.
- Un plan de formation est prévu annuellement, il est soumis aux instances représentatives du personnel. Il résulte des besoins du service et de la montée en compétence des salariés, il prend en compte également les demandes de formation des salariés.
- L'ensemble des professionnels sans exception bénéficie de formations.
- Chacun des membres de l'équipe a suivi des formations continues au cours des deux dernières années.
- La proposition est faite à tous les salariés de réaliser un bilan de compétences.
- La participation de plusieurs salariés à des formations communes permet de renforcer les liens et l'appropriation d'une culture commune.
- Des formations pratiques sont proposées par l'URHAJ et l'UNHAJ chaque année sur des thèmes variés. Ce sont des formations de courte durée sur des thématiques socio-éducatives.
- Elles servent aussi à maintenir le réseau que les professionnels construisent en travaillant avec d'autres FJT.
- La majorité des FJT adhère à Uniformation ce qui permet aux professionnels d'avoir accès aux formations proposées dans le catalogue. Plusieurs directeurs/trices ont notamment suivi des formations de cadres.

### Recrutement et intégration des nouveaux arrivants

- Les candidatures internes font l'objet d'une attention particulière.
- Un code de déontologie à l'embauche montre la volonté de la Direction de donner du sens au travail accompli.
- Un descriptif des procédures de recrutement est formalisé.
- Les canaux de recrutement sont variés et correspondent aux standards de la profession.
- Le recrutement est collégial et repose sur des réseaux appropriés.
- L'accueil des nouveaux salariés fait l'objet d'une procédure connue et appliquée au sein de la structure.
- L'information donnée aux nouveaux salariés est claire et complète.
- Le nouveau salarié reçoit le projet associatif, le projet d'établissement et de service qu'il intègre et l'accord d'entreprise.
- Un tutorat est systématiquement proposé pour la prise de poste, une réunion d'évaluation avec le directeur est organisée au bout d'une quinzaine de jours.
- Un tutorat est organisé pour les apprentis, les services civiques et les stagiaires.

### Entretiens annuels et professionnels

- Un entretien annuel a lieu ; il permet d'évaluer la prise de postes et de responsabilités sur la durée.
- Des entretiens annuels sont l'occasion d'examiner en concertation les besoins en compétences au regard du poste de travail et de son éventuelle évolution. Chaque professionnel y est invité à exprimer son vécu de l'environnement de travail et ses éventuelles attentes en termes d'évolution professionnelle.

- Les objectifs d'amélioration et les moyens d'y parvenir sont définis en commun.
- Il existe un lien entre le processus d'évaluation et la mise en place du plan de formation au sein de l'association.
- La grille d'évaluation rédigée par l'association est donnée aux salariés en amont de l'entretien.
- Le compte-rendu des entretiens est signé par le salarié et conservé dans son dossier.
- Les bilans d'évaluation sont formalisés, les souhaits de formation sont intégrés et les objectifs de l'année sont signés et validés par le salarié.
- Les cadres sont formés aux entretiens individuels.

### Communication

Les échanges quotidiens et les réunions garantissent une transmission des informations efficace et des prises de décisions collégiales.

Des réunions régulières de partage interprofessionnel sont organisées.

La régularité des réunions d'équipe et des accompagnements individuels permet de rester toujours attentifs au suivi des jeunes accueillis.

Les échanges sont réguliers entre la direction, le CA et l'équipe tant de manière formelle qu'informelle. Les réunions avec les différentes instances représentant le personnel se déroulent conformément au droit du travail. Lorsque cela est nécessaire, un panneau d'affichage syndical est mis en place dans la structure avec les informations règlementaires.

Les délégués du personnel sont convoqués aux réunions prévues règlementairement et associés aux nouveaux projets. Ils participent à l'élaboration du plan de formation.

### Dossiers du personnel

Les dossiers du personnel sont rangés dans une armoire dans le bureau de la Direction.

Ils sont accessibles sur demande. L'armoire ferme à clé, cela garantit la confidentialité des données.

### Adaptation des moyens humains

Les moyens humains mis en place permettent :

- Un accompagnement global et individualisé des personnes accueillies
- L'organisation de nombreuses actions collectives
- L'entretien de la structure
- D'assurer la sécurité des résidents et des biens.

La mise en place de veilleurs de nuit permet de faire face à des problèmes de sécurité au FJT en dehors des heures de bureau.

La direction du FJT porte une attention particulière au maintien de la pluridisciplinarité de son équipe afin de répondre efficacement aux besoins variés des résidents ou de pouvoir les orienter vers les ressources adéquates.

Toute l'équipe est impliquée dans l'accompagnement et cela apporte une grande richesse et la transversalité nécessaire à sa réalisation.

La stratégie et l'organisation mise en place pour professionnaliser et rationaliser les fonctions support s'avèrent efficaces. Les professionnels rencontrés sont effectivement disponibles pour se consacrer à leurs missions d'accompagnement des résidents.

Des personnes en contrat d'apprentissage issues d'une école de travail social et les personnes en service civique apportent leur soutien à l'équipe dans leur domaine.

### GRH

Les fiches de poste détaillées et les contrats de travail permettent une bonne connaissance des missions et responsabilités de chacun.

La réforme de la convention collective a permis une refonte complète des emplois repères et l'apparition des points professionnels permettent une reconnaissance des responsabilités prises sur le terrain par les professionnels.

Il existe une volonté commune (direction et représentants du personnel) de travailler selon un

management participatif.

La centralisation de la gestion des ressources humaines au niveau associatif permet aux établissements de bénéficier d'une démarche très rigoureuse qui s'appuie sur des documents précis.

Un planning permettant à chaque salarié d'être présent alternativement en matinée et en soirée pour rencontrer les résidents est fonctionnel.

### Conditions de travail

Plusieurs mesures sont prises afin de prévenir l'usure professionnelle et d'accompagner les personnes dans l'exercice de leur fonction. Le fait que la démarche soit élargie aux professionnels non travailleurs sociaux est appréciable.

Un audit a été mené sur la prévention des risques psychosociaux.

La publication annuelle d'un Bilan social permet d'officialiser une évaluation de la politique menée.

Les représentants du CHSCT ont suivi une formation et une attention particulière est portée à l'ergonomie des postes de travail.

## Propositions d'améliorations

### Qualifications

A plusieurs reprises, il est relevé qu'il n'y a dans l'équipe ni éducateur, ni CESF, ni Assistante sociale. Les emplois d'accompagnement sont alors occupés par des animateurs socio-éducatifs. La dimension éducative « suivi social » ne paraît pas assez développée.

Dans certaines équipes, il serait souhaitable d'envisager des formations dans le domaine du secteur social, cela apporterait un autre regard et des compétences supplémentaires notamment sur l'accompagnement individuel. Du fait de l'absence de formation, les animateurs pourraient être mis en difficulté compte tenu du profil des jeunes accueillis aujourd'hui en FJT. Il conviendrait de voir comment corriger ce point dans les années à venir (à intégrer dans le Projet d'établissement).

La CAF a fixé comme objectifs à certains établissements de professionnaliser les postes de direction.

Les évaluateurs ont noté qu'il serait aussi pertinent de faire monter en compétences certains postes de secrétaire comptable.

### Formations

Il est à noter que les établissements de moins de dix salariés dont le collecteur Formation est Uniformation ont bénéficié à partir de 2015, d'un droit de tirage de 1200 euros par an.

De nombreuses structures se sont trouvées en 2015 dans une situation d'attente et de découverte de la mise en place du compte individuel de formation, ce qui a modifié les modes de financement habituels.

Les besoins des animateurs en formation concernent l'acquisition de compétences supplémentaires en matière d'accompagnement social et de mobilisation des résidents.

Les personnels dédiés à l'entretien de la structure (hommes d'entretien, femme de ménage, etc.) sont ceux qui suivent le moins de formation.

A de nombreuses reprises, il est préconisé aux établissements de se former sur :

- la bientraitance
- la prévention de la maltraitance.
- le questionnement éthique
- les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM

Les échanges sur les contenus de formations individuelles pourraient être favorisés en réunion pour développer les échanges et la transmission de connaissances.

Les évaluateurs incitent à la formalisation de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Sont encouragés :

- L'adoption d'une logique de « plan/prévision/planification » de la formation.
- La formalisation d'un plan de formation prévisionnel annuel à présenter au CA.
- La réalisation d'un bilan annuel des actions de formation au regard de ce qu'elles ont apporté

à la structure.

- La mise en place d'un document individuel qui récapitule les demandes de formation et les actions de formation réalisées pour chaque professionnel, à consigner dans le dossier du salarié.
- Le suivi des formations individuelles qui permette une évaluation/bilan de l'adéquation entre le contenu, le programme de formation et les attentes des professionnels, leur satisfaction et leur intégration dans les pratiques quotidiennes de travail.
- Le traçage des actions de formation entreprises et leur présentation dans le rapport d'activité.
- L'appui aux salariés dans le cadre de l'ouverture du compte individuel de formation.

La recommandation des bonnes pratiques professionnelles sur la mise en œuvre d'une stratégie à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées doit être prise en compte.

### **Recrutement et intégration des nouveaux arrivants**

Un écrit concernant les critères de recrutement sur chaque poste et des fiches de poste serait un plus. Les outils tels que le livret d'accueil des professionnels et le règlement intérieur permettraient aux nouveaux arrivants d'appréhender précisément leur environnement professionnel.

Une démarche constructive pourrait être l'évaluation des derniers recrutements, aussi bien ceux qui ont marché que les autres.

On peut se demander, dans le cadre de la recherche de création de transversalité et de « collectif », s'il ne serait pas opportun de convier les nouveaux salariés à une journée au siège et à faire faire un tour des tous les sites à tous les nouveaux salariés.

### **Entretiens annuels et professionnels**

L'entretien de professionnalisation est un outil de management, il est préconisé de le réaliser tous les ans et de le rendre systématique. C'est un moment privilégié d'échanges qui permet d'établir un bilan, de fixer des objectifs, d'évoquer les motivations personnelles. Cela permet aussi de respecter les règles de traçabilité en termes de formation et de mise à jour des fiches de poste.

Il serait souhaitable de mettre en place, une formation – action du management et des représentants des personnels, afin que chacun puisse s'approprier l'outil d'entretien individuel et de réaliser la trame de manière collaborative.

Il serait utile de rédiger les procédures appliquées aux entretiens : entretiens d'évaluation et entretiens professionnels (attention à ne pas confondre l'entretien annuel d'évaluation des compétences et l'entretien de professionnalisation).

Il est nécessaire de prévoir des entretiens professionnels annuels pour les directeurs et de mettre en place un document support favorisant le suivi d'un entretien à l'autre.

### **Communication**

Les FJT pourraient mettre à disposition de tous les collaborateurs (selon leurs fonctions au sein de l'institution), un outil de gestion de l'information qui servirait de point d'appui aux interactions entre les professionnels au service de l'accompagnement des personnes et permettrait de limiter la perte d'informations et de consolider les écrits inhérents aux missions de l'établissement (bilans, compte-rendu d'équipes pluridisciplinaires...) en fonction des habilitations et fonctions de chacun.

Il serait utile de mettre en place un intranet permettant de mettre en commun les documents officiels et notamment les notes d'information, les notes de service et les procédures et de prévoir un moteur de recherche permettant de retrouver les documents à partir d'un mot clé.

Il serait pertinent que le CA formalise un projet associatif qui permettrait sans doute, en impliquant les équipes et en reconnaissant leur travail, salué par les partenaires rencontrés, de dissiper les malentendus lorsqu'ils existent. La communication du projet associatif permettrait de donner une perspective aux collaborateurs.

En l'absence de projet d'établissement et au vu des nombreux mouvements de personnels, l'élaboration d'écrits partagés est préconisée afin de garantir le fonctionnement opérationnel du FJT et faciliter les prises de postes et intérim.

### Appui aux professionnels

La mise en place d'analyse des pratiques professionnelles au sein de la structure (ou inter-établissements) serait un plus pour les salariés. Cette instance permet aux professionnels de prendre du recul sur leur pratique et de se questionner sur des situations complexes. C'est également un moyen de prévention des Risques-Psycho-Sociaux (RPS).

Il est important d'organiser les roulements entre les travailleurs sociaux ou de déplacer de temps en temps le jour de tenue de l'analyse de la pratique pour que l'ensemble des accompagnateurs puissent se rendre compte de l'apport de cette « pratique de l'analyse des pratiques ».

Des procédures spécifiques de traitement : de suspicion de maltraitance, de violence, de décès doivent être mises en place. Ces procédures doivent clairement identifier le « qui fait quoi », la prise en charge "à chaud" et "post événement" et prévoir un retour d'information aux salariés. L'objectif est de poser un cadre sécurisant.

L'établissement doit engager une réflexion relative à la mise en œuvre de mesures pour prévenir l'usure professionnelle.

La mise en place d'une enquête de satisfaction annuelle pour les salariés permettrait de compléter l'analyse et d'être plus efficient.

### Adaptation des moyens humains

Les ressources socio-éducatives restreintes du FJT impliquent une obligation de polyvalence de l'équipe et une surcharge de travail.

Les absences régulières au sein de l'équipe induisent des déséquilibres. L'établissement doit veiller au respect de la mixité des profils des résidents accueillis afin de ne pas mettre plus en difficulté l'équipe et assurer des prestations de qualité. En effet, plus la part de résidents nécessitant un soutien important est grande, plus le besoin en accompagnement et donc en moyens humains est important. Par ailleurs, les moyens mobilisés en matière d'entretien et d'hygiène sont inférieurs aux besoins.

L'organisation de la continuité des fonctions du technicien de maintenance (maintenance et sécurité) doit être revue en son absence.

Il peut être nécessaire de réfléchir au renouvellement des membres du CA.

### GRH

Conformément aux RBPP et aux préconisations de l'UNIOPSS, une fiche de poste signée des deux parties devrait être mise en place. Elles doivent être datées et leurs présentations, leurs contenus, leurs homogènes.

Cette fiche doit reprendre :

- Les missions,
- Les compétences requises pour tenir le poste
- Les attendus envers le salarié
- Les évolutions ultérieures possibles,
- Les rapports d'organisation/hiérarchiques

Conformément à l'article D312-176-5 du CASF l'association devra établir un Document Unique de Délégation qui présente de façon synthétique la nature et l'étendue de la délégation confiée à la direction en charge du foyer.

La gestion des astreintes doit être formalisée.

**Attendus réglementaires**

**Les encaissements**

**Les décaissements**

**Les impayés**

**La comptabilité**

**Le budget**

**Les investissements**

**Le taux d'occupation**

**Bonnes pratiques du réseau**

**Pour aller plus loin : Propositions d'améliorations**

### Les encaissements

- Une procédure est-elle prévue pour l'encaissement des redevances des résidents ?
- Une facture est-elle établie mensuellement ?
- Existent-ils des outils de suivi partagés ?
- Comment paient les résidents ? (Les manipulations de liquide sont moins sécurisées et les évaluateurs incitent à pratiquer les virements ou paiement en CB.)
- A qui est remis le paiement de la redevance ? (Directeur, animateur, bénévole, comptable etc.)  
Qui est habilité à recevoir les paiements ?
- Quelle est la traçabilité du paiement ? (Le reçu en trois exemplaires est préconisé)
- L'accès au coffre est-il sécurisé ?
- Quelles personnes sont habilitées à se servir de la caisse ?
- Les transactions sont-elles sécurisées ?

### Les décaissements

Comment sont validées les dépenses ?

Existe-t-il une procédure concernant les achats (montants maximums) ?

### Les impayés

Quelle procédure ? Est-elle respectée ?

Des lettres de relances sont-elles systématiquement envoyées en cas d'impayés ?

Quel est le lien social établi avec les jeunes (dialogue) ?

La personne est-elle convoquée pour trouver une solution ?

Quelle est la tolérance au niveau des délais de paiement ?

Le paiement de la dette est-il échelonné ?

Des d'actions d'accompagnement sur les questions financières sont-elles proposées ?

### La comptabilité

Quelles sont les procédures comptables ?

Le budget est-il transmis à chaque Autorité de tarification selon les délais prévus ?

Le planning comptable est-il et suivi par la Direction ?

Les responsables réalisent-ils des contrôles ?

Les comptes administratifs et annuels sont-ils établis et validés conformément aux procédures en vigueur et rétro planning établi ?

Des dispositions sont-elles prises en cas d'écart de budget ?

Quel contrôle le trésorier effectue-t-il ?

### Le budget

Le budget est-il équilibré ?

De quelle autonomie dispose l'établissement vis à vis des financeurs ?

Le budget est-il élaboré conjointement avec le Conseil d'Administration ?

Le processus budgétaire et comptable est-il clair, cadré, suivi et contrôlé ?

### Les investissements

Les investissements sont-ils anticipés et si oui de quelles manières ?

Existe-t-il un plan pluriannuel d'investissements ?

### Le taux d'occupation

Est-il correct ?



Quelles actions sont mises en place pour l'augmenter si nécessaire ?  
S'il diminue, à quoi cela est dû ? Faut-il se repositionner stratégiquement ?

### Bonnes pratiques

Un plan pluri annuel sur 5 ans est préparé pour la structure par le directeur financier en collaboration avec le directeur. Il est actualisé chaque année selon les besoins de la structure.

Dans le cadre du Plan Pluriannuel Entretien Patrimoine, une provision pour investissements a été constituée afin de réaliser chaque année des opérations de rénovation de logements relevant de la responsabilité de l'association en tant que gestionnaire. Cette vision pluriannuelle est une donnée sécurisante pour les professionnels rencontrés.

L'association maîtrise la gestion pluriannuelle des investissements. Des procédures sont formalisées et connues des professionnels. C'est un enjeu important dans la gestion du patrimoine pour l'association, et des évaluations annuelles sont mises en place afin de connaître les besoins des structures, les prioriser et mettre en place un plan d'action d'amélioration du patrimoine.

Un document interne nommé Procédures administratives et comptables recense l'ensemble des procédures détaillées liées à la gestion des finances et notamment :

- Cycle des ventes (réservation logement, arrivée, facturation, encaissement, suivi des comptes, départ)
- Cycle de paie (acompte, préparation de la paie, déclaration des charges sociales)
- Cycle de trésorerie (casse, banque)

Il existe une note de service relative à la tenue des caisses. Y sont définis :

- les personnes habilitées à recevoir les redevances des résidents
- les personnes responsables de la tenue de la caisse - les documents obligatoires
- la périodicité des opérations
- les règles générales

Des règles strictes ont été mises en place :

- Le montant des recettes en espèces au-delà duquel les sommes doivent obligatoirement être déposées en banque le jour même ou dès le premier jour de la réouverture de la banque.
- Le montant des espèces qui peut rester à la disposition des responsables de site pour permettre des achats courants sans recourir à un chèque ou à un règlement différé.
- Aucune facture d'un montant supérieur à 100 Euros ne doit être réglée en espèces.
- Une carte bancaire à débit immédiat existe et est placée sous la responsabilité des responsables de site. Cette carte ne permet pas d'achat sur internet, ni de retrait en espèces et leur utilisation sera bloquée au-delà d'un plafond de 1000 Euros par mois.
- Des contrôles de caisse inopinés sont effectués par les comptables du siège administratif.

### Propositions d'améliorations

Il serait pertinent de permettre aux secrétaires comptable de valider leurs acquis professionnels en comptabilité. Des mises en lien/ groupes de travail/mutualisations seraient utiles aux personnes concernées.

**Questions récurrentes des évaluateurs**

Adaptation des locaux aux besoins des résidents

Maintenance et Hygiène

Sécurité

## Questions récurrentes des évaluateurs

Les thématiques concernant les locaux (bâti, sécurité) sont appréhendées de façon globale. Voici les questions auxquelles l'évaluateur cherche à répondre lors des entretiens.

### **Adaptation des locaux aux besoins des résidents**

La situation géographique facilite-t-elle les déplacements, démarches administratives et l'accès aux services des personnes hébergées ?

Les bureaux garantissent-ils la confidentialité des entretiens ?

Des espaces sont-ils disponibles pour les activités collectives ?

Les locaux sont-ils accueillants ?

L'établissement propose-t-il des lieux de vie sécurisés et accessibles ?

Les appartements sont-ils équipés correctement ?

La personnalisation (décoration) des appartements est-elle possible ?

L'accès est-il possible pour les personnes à mobilité réduite ?

### **Maintenance et Hygiène**

L'établissement est-il propre et bien entretenu ?

Les usagers soulignent-ils ces aspects dans leurs appréciations sur l'établissement ?

L'entretien des locaux est-il correctement réalisé ?

Les chambres sont-elles refaites si nécessaire entre deux résidents ?

Les travaux d'entretien des locaux sont-ils planifiés ?

Les travaux de maintenance sont-ils pris en compte et réalisés dans des délais corrects ?

Les états des lieux sont-ils réalisés périodiquement ?

Les usagers rencontrés sont-ils satisfaits des délais d'intervention technique, de la disponibilité et de la réactivité du technicien de maintenance ?

La personne en charge de la maintenance dispose-t-elle de l'habilitation électrique ?

Un système de demande d'intervention pour travaux est-il mis en place pour les interventions à programmer dans les parties privatives précisant l'autorisation d'entrer dans le logement ? Les demandes d'intervention sont-elles évaluées afin de mettre en place des actions de prévention ou d'amélioration ?

L'enregistrement des dysfonctionnements est-il systématique et les délais d'intervention sont-ils suivis et contrôlés ?

### **Sécurité**

Les contrôles de sécurité classiques sont-ils réalisés régulièrement ?

Qui est formé aux risques incendie (équipe, résidents) ?

Le système d'entrée est-il sécurisé ?

Des caméras de surveillance sont-elles mises en place ?

Qui est formée à l'utilisation des extincteurs ?

Des exercices d'évacuation sont-ils organisés ?

Qui est en charge de suivre les visites et contrôles obligatoires de sécurité et de tenir à jour le registre de sécurité ?

Le registre de sécurité est-il à jour ?

Les actions du DUERP sont-elles mises en place ?

Existe-t-il un registre d'entrée spécifique pour tracer les éventuels visiteurs ?

Des astreintes sont-elles mises en place ? Sont-elles formalisées ?

Qui est formé aux premiers secours ?

Quels professionnels disposent de l'habilitation électrique ?

# **Annexe**

**Trame pour**

**le projet**

**d'établissement**



RESIDENCE



Projet  
d'établissement  
2017 – 2022

Dernière actualisation : XX/XX/XX

## PREAMBULE

---

Dans la continuité de la dynamique engagée lors de l'évaluation interne, xxxxx réactualise son projet d'établissement.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui impose à tous les établissements ou services sociaux ou médico-sociaux d'élaborer un projet d'établissement ou de service qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement.

Le projet d'établissement constituant un véritable outil de travail, inscrit dans une dynamique d'évolution pour une meilleure adaptation aux besoins des usagers. Socle commun, il constitue pour chacun, bénévoles et salariés, la référence de son action. Il contribue à l'harmonisation des pratiques au sein de l'association. Il est appelé à être régulièrement revisité pour évoluer et rester le témoin d'une dynamique à l'écoute de son environnement social et humain.

Le projet d'établissement semble un élément central pour une définition de nos objectifs et pour une interrogation complète de ce que nous voulons apporter aux personnes accueillies.

## FICHE D'IDENTIFICATION

**Nom et coordonnées :**

**Type d'établissement :** Foyer de Jeunes Travailleurs

**Gestionnaire :**

**Capacité d'accueil :**

**Date d'ouverture :**

**Public :**

**Jours d'ouverture :** 365 jours par an

Préambule

**I. La Méthodologie**

**II. Présentation de l'établissement**

II.1 L'histoire et les valeurs

II.2 Les orientations du projet de l'organisme gestionnaire

II.3 Les missions et les enjeux

II.4 Partenariats et ouverture

II.5 Les repères juridiques

**III. Le public**

III.1 Le public accueilli

III.2 Les droits des usagers

**IV. L'accompagnement des personnes accueillies**

IV.1 L'Admission

IV.2 L'Accueil

IV.3 L'Accompagnement individuel

IV.4 Le Collectif

IV.5 Le Logement

**V. La gestion de l'établissement**

IV.1 Les Moyens Humains

IV.2 Les Moyens Matériels

**VI. Evaluation et perspectives**

VI.1 Evaluation

VI.2 Plan d'actions



## I. LA METHODOLOGIE

Ce projet d'établissement est le résultat d'une réflexion menée en équipe. Il a été élaboré :

- A partir des valeurs associatives défendues par l'association
- En associant les professionnels intervenant dans l'établissement
- En associant les usagers lors de la consultation du projet

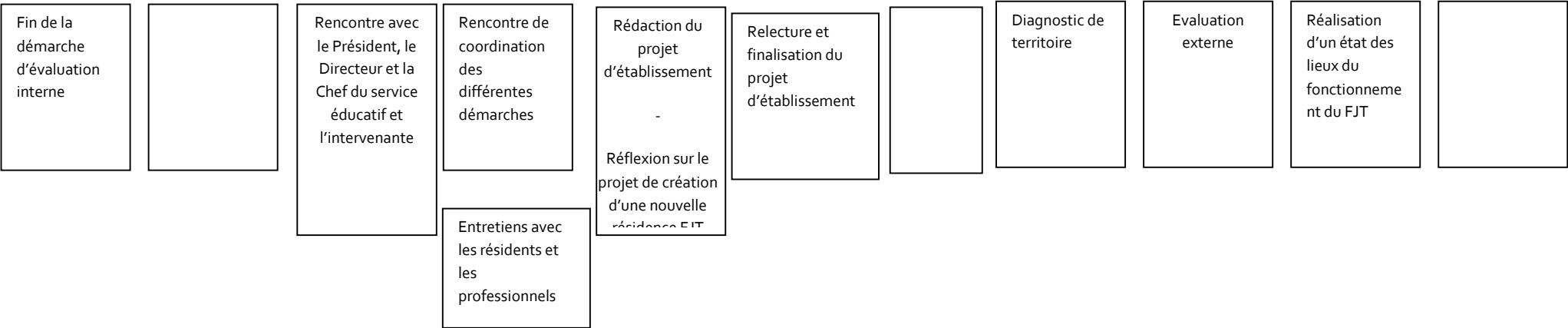
**La construction du projet d'établissement s'est réalisée en plusieurs étapes :**

- **1ère étape :** Réunion d'informations en présence du Président, du Directeur et de la Chef du service éducatif en lien avec une intervenante extérieure.
- **2ème étape :** Réunion d'échanges entre la Direction, la Chef du service éducatif et les intervenants extérieurs afin de coordonner les différents travaux en cours : diagnostic de territoire, projet de développement, refonte du projet associatif par le mouvement, écriture du projet d'établissement et évaluation externe.
- **3ème étape :** Consultations des professionnels (service insertion, service logement, service éducatif, direction) et des résidents.
- **4ème étape :** Rédaction du projet d'établissement par étape et validation au fil de la construction du projet.
- **5ème étape :** Restitution du PE finalisé et validation par la Direction

# PLANIFICATION DES ETAPES

Janvier Février Mars Avril Mai Juin Juillet Septembre Octobre Novembre Décembre

Août



## II. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

### II.1 L'histoire et les valeurs

### II.2 Les orientations du projet de l'organisme gestionnaire

### II.3 Les missions et les enjeux

### II.4 Partenariats et ouvertures

### II.5 Les repères juridiques

Les textes relatifs à la catégorisation de l'établissement ou du service  
Les arrêtés d'autorisation / agréments / habilitations  
Les conventions

La Résidence xxxxxxxx se conçoit d'abord comme un lieu d'hébergement régi par la circulaire n° 96 753 du 17 décembre 1996 relative aux Foyers de Jeunes Travailleurs, et de la loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale. Elle est agréée Résidence Sociale.

Le socle réglementaire des Foyers de Jeunes Travailleurs s'appuie sur trois axes :

- Le logement en tant que logement-foyer ou résidence sociale (Code de la Construction et de l'Habitat). La Résidence François Béguyer est sous le statut logement-foyer.
- La Cohésion sociale en tant qu'établissement social (Code de l'Action Sociale et des Familles).
- La famille dans le cadre de la politique de la Caisse nationale des Allocations Familiales sur « l'autonomie des jeunes, futurs parents ».

Cette double appartenance réglementaire, avec en soutien la politique familiale, illustre l'interaction voulue entre les champs du logement et de la cohésion sociale. En ce sens qu'elle est à la fois, une réponse

à des besoins de logements (construction, gestion), et tout à la fois, un moyen d'action au service de la socialisation des jeunes sur un territoire.

#### ▪ **Le Code de la Construction et de l'Habitation (CCH)**

Rattachés au Code de la Construction et de l'Habitat en tant que « logements-foyers » et/ou « résidences sociales », les FJT sont détenteurs d'agréments spécifiques selon leurs activités, délivrés par le Ministère du Logement au titre de la loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (loi « MOLLE »). A certaines conditions, ils concluent avec l'Etat des conventions permettant de faire bénéficier les résidents de l'APL (Article L 351-2 du CCH pour les logements-foyers et Décret n°2011-356 du 30 mars 2011 relatif aux conventions conclues en application de l'article L.351-2).

Principaux textes de référence :

- Code de la Construction et de l'Habitat (C.C.H.).
- Loi SRU n°2000-1208 du 13 décembre 2000.
- Loi « engagement national pour le logement », dite ENL n°2006-872 du 13 juillet 2006.
- Loi relative au droit au logement opposable dite « DALO » n°2007-290 du 5 mars 2007.
- Loi de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion « Molle » n°2009-323 du 25 mars 2009.

#### ▪ **Le Code de l'Action Sociale et de la Famille (CASF)**

En tant qu'établissements à caractère social, les FJT relèvent de l'article L. 312-1 du Code de l'action sociale et des familles. Ils font l'objet d'une autorisation de l'Etat (Art. 31 Loi ALUR n°2014-366 du 24-03-14 et L. 313-3c du CASF) et sont soumis à la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

En dépit de cette insertion au code de l'action sociale et des familles, il est à noter que les FJT ne sont ni planifiés, ni habilités à l'Aide sociale de l'Etat, ni tarifés. Ils sont autorisés par le Préfet du département d'implantation. Les règles du Code de l'action sociale et des familles en matière de droit des usagers, de projet d'établissement, d'auto évaluation, d'évaluation, de contrôle et de fermeture leur sont applicables.

Principaux textes de références :

- Code de l'Action Sociale et des Familles.
- Loi du 2 janvier 2002-2, rénovant l'action sociale et médico-sociale.
- Loi ALUR n°2014-366 du 24-03-14.
- Circulaire N° DGCS/S5DC/2011/398 du 21 octobre 2011.
- Circulaire « Foyers de Jeunes Travailleurs » du Ministère du Travail et des Affaires Sociales n° 96-753 du 17 décembre 1996.
- Circulaire DGUHC DGAS n°2006-45 du 04 juillet 2006 – Résidences sociales pour les établissements agréés « résidence sociale - FJT ».

#### ▪ **Le soutien de la politique familiale**

Au titre de la politique familiale « d'autonomie des jeunes » développée par la CNAF (Caisse Nationale des Allocations Familiales), les Foyers de Jeunes Travailleurs sont soutenus financièrement pour la mise en œuvre de leur projet socio-éducatif dans le cadre d'un contrat de projet signé avec leur CAF (Caisses d'Allocations Familiales). Ils perçoivent à ce titre une prestation socio-éducative.

Texte de référence : Circulaire CNAF LC-2006-075 du 22 juin 2006

### III. LE PUBLIC

#### III.1 Le public accueilli

Présentation

Evolution

#### III.2 L'affirmation des droits des usagers

- **Xxxxxxxx garantie les droits des usagers :**

Ces droits sont notamment énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie :

- Le respect de la dignité, de la vie privée, de l'intimité qui recouvre la protection de la vie privée et de l'intimité, le droit à l'image, le droit à la sécurité, le respect de l'intégrité.
- Le libre choix entre des prestations adaptées
- Une prise en charge et un accompagnement individualisés, adaptés à l'âge et aux besoins des usagers.
- L'information et l'accès aux documents
- La participation des usagers à leur projet,
- Le droit à une vie familiale
- La protection du patrimoine des personnes accueillies
- Le droit à la continuité de la prise en charge
- Le droit à la pratique religieuse

- **7 outils sont mis au service de l'utilisateur :**

- Le projet d'établissement

- Le contrat d'hébergement

L'acte juridique qui fonde la relation à l'institution est un contrat d'hébergement, qui vaut engagement à respecter le règlement intérieur, et adhésion au présent projet d'établissement. Ce rapport de droit contractuel régit toute relation institutionnelle, toute intervention sociale ou pédagogique.

- Le règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement est donné au moment de la signature du contrat d'hébergement.

- Le livret d'accueil

A son arrivée, la personne se voit remettre le livret d'accueil dans lequel il peut trouver :

- Les principales informations sur l'établissement
- Les droits et les devoirs de la personne accueillie
- Les adresses utiles
- 

- Instance de participation

Un des objectifs de l'établissement est la mise en place d'une instance d'expression des usagers. Il fait partie des actions d'améliorations décidées suite à l'évaluation interne.

- La charte des droits et des libertés de la personne accueillie

La charte des droits et des libertés de la personne accueillie est affichée dans les locaux.

- La personne qualifiée

Elle a pour mission :

- D'informer et d'aider les usagers des établissements à faire valoir leurs droits ;
- D'assurer un rôle de médiation entre l'utilisateur et l'établissement ou le service afin de trouver les solutions aux conflits qui peuvent les opposer ;

- **La participation**

- **Les principes d'intervention**

## **IV. L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES ACCUEILLIES**

### **IV.1 L'admission**

### **IV.2 L'Accueil**

### **IV.3 L'Accompagnement du projet personnel**

### **IV.4 Le collectif**

### **IV.5 Loger**

- **Offre d'hébergement**
- **Prestations**





- **Le soutien aux professionnels**

- La formation

- L'évolution des pratiques en lien avec le partenariat et l'appartenance à des réseaux

- Le positionnement des professionnels à l'égard des usagers

V.2 **Les Moyens matériels**

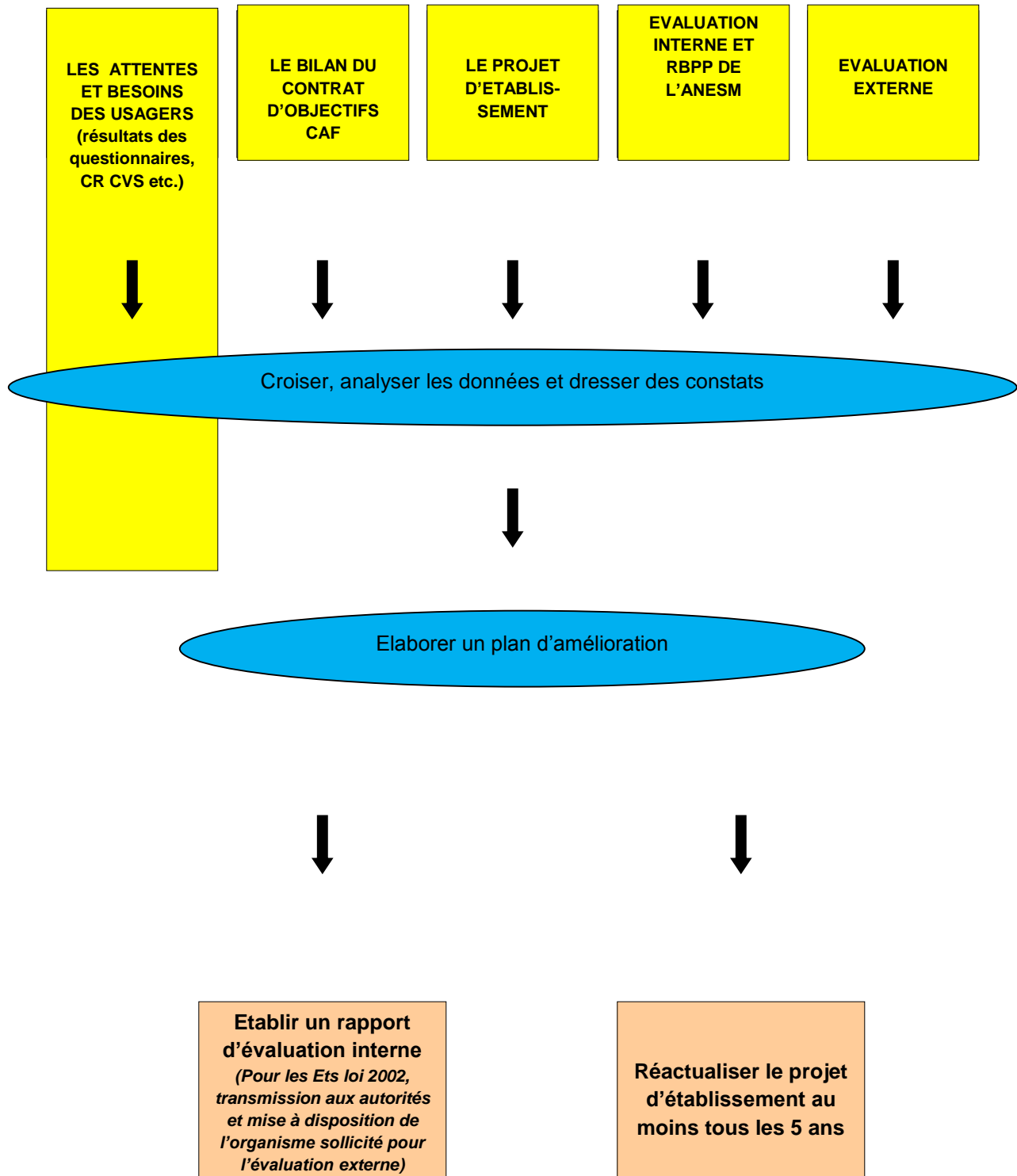
- **Les locaux**

- **Entretien et maintenance**

- **Sécurité**

## VI. EVALUATION DU PROJET ET PERSPECTIVES

### VI.1 Les outils de l'amélioration continue



## VI.2 Le plan d'actions

(exemple de fiche action)

---

### CONTINUER LA MISE EN PLACE DES OUTILS

#### LOI 2002.2

---

##### Constat

Bien que le respect du droit des usagers soit au cœur des valeurs et des pratiques de l'établissement, la formalisation des outils de la loi 2002.2 doit être poursuivie.

##### Objectif(s)

- Respecter la loi 2002.2
- La mise en place d'une instance de participation s'inscrit dans les valeurs de l'association et le

##### Description de l'action envisagée

- Mise en place d'une instance de participation et définition des liens entre le CA et cette instance
- Mise à jour et distribution du livret d'accueil
- Information à délivrer aux usagers autour de la Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie et de la personne qualifiée

Moyens mis en œuvre

Professionnels concernés

Calendrier prévisionnel

Actions déjà réalisées

Modalités d'évaluation de l'action

Analyse globale