



ASSOCIATION LOGISOL

Rapport d'Evaluation Externe Du C.H.R.S./SISIF « Logements d'Insertion »



Mai 2014

*Martine PINET-COLIN
Anne VINCENT*

CRIP

Centre **R**égional d'**I**nterventions **P**sychologiques

38, rue Raphaël - 13008 Marseille

Tél. 04 91 76 28 40 - Fax 09 81 40 84 00 – secretariat@crip13.fr / www.crip13.fr

Numéro d'Habilitation ANESM – H2009-07-053

L'ETABLISSEMENT ET SON CONTEXTE	3
LES ELEMENTS DE CADRAGE	5
LES REFERENCES LEGALES ET REGLEMENTAIRES DU CHRS	5
LES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES CONCERNANT LE CHRS	6
LA PROCEDURE D'EVALUATION EXTERNE	7
LA DEMARCHE	7
LE DISPOSITIF METHODOLOGIQUE	7
LES OBJECTIFS DE L'EVALUATION	8
LE RECUEIL D'INFORMATION	8
LES SOURCES D'INFORMATION	9
LES CHOIX OPERES	9
LES DIFFICULTES RENCONTREES	9
LE PILOTAGE DE LA MISSION	9
LE DIAGNOSTIC DE SITUATION	10
CHAPITRE 1. L'USAGER	11
CHAPITRE 2. L'OUVERTURE DE L'ETABLISSEMENT ET LES RELATIONS DE COOPERATION	27
CHAPITRE 3. LE PROJET D'ETABLISSEMENT	31
CHAPITRE 4. LA DYNAMIQUE ET LES SUITES DONNEES A L'EVALUATION INTERNE	35
CHAPITRE 5. L'ORGANISATION, LE FONCTIONNEMENT INSTITUTIONNEL ET LES RESSOURCES HUMAINES ET MATERIELLES	37
SYNTHESE DU RAPPORT	46
APPRECIATION GLOBALE	64
ABREGE DU RAPPORT	66
PRECONISATIONS	74

Annexes :

- *Le contrat (convention d'intervention)*
- *Présentation du cabinet et composition de l'équipe des intervenants*
- *Charte*
- *Déclaration sur l'honneur*
- *Le calendrier de réalisation*
- *Documents examinés.*

L'Établissement et son Contexte

L'association LOGISOL (appelée initialement "Solidarité Logement") a été créée en 1988 par des associations marseillaises soucieuses de répondre à un besoin d'accueil de familles entières sans en séparer les membres. Son objet est l'accueil temporaire ou en urgence, le suivi social, le soutien de familles et de personnes en difficulté de logement ou d'insertion et la défense de leur cause. Elle gère au total 145 places d'hébergement.

Les valeurs et objectifs associatifs

L'association LOGISOL a pour valeur et objectifs :

- L'inconditionnalité de l'accueil,
- La continuité de la prise en charge,
- L'accompagnement social renforcé,
- L'accès à la culture,
- Le développement de la fonction parentale.

Pour ce faire, elle s'est dotée de 5 établissements et services qui emploient au total 22 salariés.

Le plateau technique

Les 5 établissements, dont la gestion est mutualisée, sont :

- L'Hôtel de la Famille qui dispose de 40 places d'hébergement d'urgence, dont 20 sous statut CHRS et 20 sous statut MECS, regroupées en 10 appartements situés au 35, rue Sénac à Marseille.
- Le CHRS Logements d'Insertion qui compte 30 places en 6 logements T3 et T4.
- Le Service de stabilisation qui se compose de 24 places en 6 logements T3.
- Le Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile qui accueille des familles dans 10 logements du T 2 au T 6 pour 51 places.
- L'Accompagnement social (ASEL) qui concerne 25 familles par an.

La présente évaluation externe concerne le CHRS

N° SIRET LOGISOL : 39968981900023

N°FINES CHRS/LI: 13 166 029 (même numéro que l'Hôtel de la Famille)

La présente évaluation externe concerne le CHRS Logements d'insertion et le Service de Stabilisation qui de fait proposent le même type de prise en charge aux familles accueillies. Les 30 places de CHRS ont été autorisées par le Préfet des Bouches du Rhône le 26 mai 2005 et les 24 places SISIF ont été créées en 2007 suite à un appel à projet de la DDASS concernant la création de places de stabilisation.

Les 30 places du CHRS sont financées en dotation globale par la D.D.C.S. et les 24 places du SISIF par une subvention reconduite annuellement par la même D.D.C.S. ainsi que par de l'A.L.T. (C.A.F.).

Le but de la structure est d'accueillir toutes familles quelles que soient leurs difficultés personnelles et sociales afin d'éviter la séparation de ses membres et de les accompagner jusqu'au recouvrement de leur autonomie. Les familles peuvent être composées d'un adulte ou d'un couple avec un ou plusieurs enfant(s) et peuvent être éventuellement accompagnées d'autres membres de la famille (enfants majeurs, grand parents, etc...).

Il s'agit d'un hébergement d'insertion avec accompagnement social global renforcé qui sera renouvelé tant que la famille n'a pas d'autre solution correspondant à ses besoins.

Les 12 logements sont situés dans différents arrondissements de Marseille et sont loués par l'Association à des bailleurs publics ou privés.

Les ressources humaines

Le personnel de l'Association LOGISOL compte 22 salariés. Une Conseillère en Economie Sociale et Familiale, une Assistante sociale, 0,30 ETP d'Éducatrice spécialisée et 0,30 ETP de Psychologue sont spécialement affectés au CHRS/SIISIF. Leurs bureaux sont situés au siège de l'association mais elles interviennent fréquemment à domicile. Les autres services (direction, administratif, entretien et maintenance des locaux, ménage) sont mutualisés entre les différents établissements de l'association. Notons la présence de bénévoles actifs, certains étant également membres du Conseil d'administration de l'Association.

La démarche d'amélioration de la qualité

L'Association LOGISOL s'est engagée dès 2007 dans une démarche d'amélioration de la qualité de ses prestations :

- Par la réécriture du projet associatif,
- Par la participation à une action d'accompagnement à l'évaluation interne dans le cadre d'une expérimentation DRASS, FNARS, IRTS,
- Par une démarche volontariste d'amélioration continue de la qualité,
- Par la construction participative d'un référentiel d'évaluation, pour chacun des établissements concernés,
- En 2013, par la création d'un Comité Permanent d'Evaluation.

Le référentiel d'évaluation interne

Il couvre 8 grands chapitres :

- 1 : Promouvoir les droits, libertés et obligations des usagers
- 2 : Améliorer l'accueil et l'orientation
- 3 : Améliorer l'admission
- 4 : Optimiser l'hébergement et les conditions de séjour
- 5 : Améliorer l'accompagnement
- 6 : Encourager une politique de réseau
- 7 : Enrichir le projet d'établissement
- 8 : Promouvoir les ressources humaines

Le référentiel a été construit et renseigné de façon participative par les professionnels avec consultation d'usagers. Des axes d'amélioration ont été identifiés pour chaque chapitre. Le rapport a été envoyé aux autorités de contrôle en 2012.

Le Comité Permanent d'Evaluation

En 2013, l'Association a créé un Comité Permanent de l'Evaluation composé de 6 salariés, 2 membres du Conseil d'Administration et de 2 personnes accueillies. Ce Comité a notamment pour mission d'examiner la mise en œuvre des axes d'amélioration identifiés suite aux évaluations internes des 3 établissements concernés.

Les Eléments de Cadrage

Les références légales et règlementaires Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles

Les références légales et règlementaires du CHRS

L'action du CHRS s'inscrit dans le cadre législatif défini par les Lois suivantes :

- Loi N°98-657 de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998,
- Loi N°2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale du 2 janvier 2002,
- Loi HPST N°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.

Le CHRS relève du champ social, avec rattachement à des missions globales :

- Article Art. L. 116-1 (issu de la loi du 2 janvier 2002) : « *L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets.* »
- Article L.312-1 (issu de la loi du 2 janvier 2002) : les CHRS sont des établissements sociaux qui relèvent de la catégorie 8° des ESSMS, citée au 1 de cet article : des ESSMS « *Les établissements ou services comportant ou non un hébergement, assurant l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse.* »

L'action du CHRS s'inscrit dans les textes règlementaires concernant les CHRS :

- Le Décret N°2001-576 du 3 juillet 2001 relatif aux conditions de fonctionnement et de financement des Centres d'hébergement et de réinsertion sociale. Il stipule entre autres que « *la décision de refus d'accueil, prononcée par le responsable du Centre d'hébergement et de réinsertion sociale, est notifiée à l'intéressé sous la forme la plus appropriée. Cette décision doit être expressément motivée* » (Art. 4 al. 4), et que le CHRS « *fournit sans délai son appui aux personnes accueillies pour l'établissement de leurs droits sociaux, en particulier en matière de ressources et de couverture médicale* » (Art. 4 al. 6).
- La Circulaire du 19 mars 2007 relative à la mise en œuvre d'un principe de continuité dans la prise en charge des personnes sans abri.
- La Circulaire du 9 décembre 2009 relative à la planification territoriale de l'offre d'accueil, d'hébergement et d'insertion des personnes sans domicile, en liaison avec la politique d'accès au logement.
- Les Circulaires du 8 avril 2010, du 7 juillet 2010 et du 29 mars 2012 relatives au Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO).
- La Circulaire DGCS / 1A / 2012 / 271 du 16 juillet 2010 relative au référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion (AHI) : cadre des objectifs et prestations ayant vocation à être une référence, sans constituer un cadre réglementaire strict.

On y trouve :

- Le rattachement à de grandes orientations :
 - * Priorité au droit commun,
 - * Logement d'abord,
 - * Aide immédiate, inconditionnelle et de proximité,
 - * Aide respectueuse des droits des personnes et favorisant leur participation,
 - * Aide globale, qualifiée et adaptée,
 - * Acteurs pilotés par l'État dans un cadre partenarial rénové.

- Des prestations :
 - à la personne (sans abri) – 13 prestations : alimenter, mettre à l’abri et/ou offrir « un chez-soi », aider matériellement et/ou financièrement, procurer un accès à l’hygiène et/ou à des soins immédiats, aller vers, accueillir, informer, écouter / soutenir, diagnostiquer et proposer / orienter vers une solution adaptée ou procéder à une réorientation, faire émerger et / ou élaborer un projet de vie, domicilier, rendre les droits effectifs, accompagner au vivre ensemble, faciliter la participation des résident(e)s,
 - accompagner vers l’autonomie en prenant en compte la personne dans toutes ses dimensions,
 - des prestations support: administrer / gérer / manager, coordonner / animer des réseaux sur le territoire, observer et participer à l’évolution des politiques publiques,
 - des éléments de délivrance des 13 prestations ci-dessus : sur le plan des normes (locaux), qualitatif, de l’encadrement, juridique.

- La Circulaire 2012-04 du 13/01/2012 relative à la mise en œuvre du « logement d’abord ».

Les Recommandations de Bonnes pratiques professionnelles concernant le CHRS

- Mise en œuvre de l’évaluation interne dans les établissements et services visés à l’article L.312-1 du code l’action sociale et des familles
- Conduite de l’évaluation interne dans les établissements et services visés à l’article L.312-1 du code l’action sociale et des familles :
- Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l’inclusion sociale ;
- Mise en œuvre d’une stratégie d’adaptation à l’emploi des personnels au regard des populations accompagnées ;
- La bientraitance : définition et repères ;
- Mission du responsable d’établissement et rôle de l’encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance ;
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé ;
- Ouverture de l’établissement à et sur son environnement ;
- Concilier vie en collectivité et personnalisation de l’accueil et de l’accompagnement ;
- Le questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux ;
- Le partage des informations à caractère secret en protection de l’enfance ;
- Elaboration rédaction et animation du projet d’établissement ou de service ;
- Accompagner l’accès aux droits dans les établissements et services de l’inclusion sociale relevant de l’article L 312-1 du Code de l’Action sociale.
- RBPP de la DGAS concernant le dossier de l’usager.

La Procédure d'Évaluation Externe

LA DEMARCHE

Cette démarche associe le plus étroitement possible les décideurs et les acteurs aux différentes étapes de l'évaluation. Dans le cas présent, ce cahier des charges est issu de la discussion menée avec l'équipe de direction de LOGISOL.

Notre approche utilise la logique évaluative dans une double perspective :

- Produire des informations valides sur les effets du dispositif afin de faciliter le pilotage par les décideurs et les acteurs,
- Permettre le soutien et le développement organisationnel des réponses au service des usagers.

Notre spécificité réside dans une bonne connaissance depuis 25 ans des publics et des structures qui les accompagnent.

LE DISPOSITIF METHODOLOGIQUE

Compte tenu du contexte particulier de l'établissement, nous avons procédé de la manière suivante :

Définition des supports « référentiels de l'évaluation »

Nous avons examiné le projet d'établissement, le rapport d'évaluation interne, le plan d'amélioration de la qualité de l'établissement ainsi que les documents exigés par la Loi 2002-2 et les derniers rapports d'activité. Nous avons ensuite mis en regard ces documents avec les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM. Enfin, nous avons croisé cet ensemble de données avec le cahier des charges des évaluateurs externes et plus précisément avec les thématiques énoncées par le décret de 2007 et rappelées dans les documents produits par l'ANESM (abrégé et synthèse).

Elaboration du questionnement évaluatif

Compte tenu des sources multiples d'information, des redondances probables et de la nécessité d'assurer une lisibilité de notre production, nous avons défini un plan de recueil des données selon 5 chapitres thématiques :

- L'utilisateur,
- L'ouverture sur l'environnement,
- Le projet de l'établissement,
- L'évaluation interne,
- Le fonctionnement et l'organisation.

Mise en œuvre de l'évaluation

Chaque chapitre du questionnement évaluatif a été divisé en objectifs étudiés individuellement. Au total, 47 objectifs permettent d'appréhender l'ensemble des champs à étudier selon le Décret du 15 mai 2007 relatif au cahier des charges de l'évaluation externe.

Nous tenons enfin à rappeler que nous nous inscrivons dans une logique d'accompagnement à l'amélioration de la qualité plutôt que dans une logique de contrôle ou à fortiori de certification.

LES OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION

Conformément au Décret 2007-975, les objectifs de cette évaluation externe seront :

- De porter une appréciation globale,
- D'examiner les suites réservées aux résultats issus de l'évaluation interne,
- D'examiner les 15 axes / thématiques mentionnés dans le décret.

LE RECUEIL D'INFORMATION

La direction de LOGISOL (rappelons que le CHRS/SISIF, objet de notre évaluation, a une direction mutualisée avec les 3 autres établissements de l'association) a mis à disposition tous les documents disponibles et nécessaires à la conduite de notre mission et ce, dans le respect le plus strict de la confidentialité. Ainsi, elle a accepté que notre consultant soit présent dans les locaux et puisse étudier les fichiers papiers mais aussi les fichiers informatiques.

Chaque visite du consultant a fait l'objet d'une programmation négociée permettant à l'établissement d'anticiper notre venue, d'être présent si désiré et/ou de pouvoir lui apporter tout le soutien logistique nécessaire au bon déroulement de cette étape d'investigation.

L'établissement nous a transmis par ailleurs tous les documents existants demandés qui seront détruits à la fin de la mission, permettant ainsi une analyse ultérieure et libérant, par la même occasion, l'établissement de notre présence.

➤ **Les outils d'observation**

- **L'examen** des supports professionnels, des activités mises en œuvre, observation du fonctionnement.
- **La collecte d'informations.** Conformément à la réglementation, l'établissement nous a fourni tous les documents cités en annexe (lorsque existants) ainsi que l'accès aux dossiers des usagers, comptes rendus de réunions, procédures,
- **Demande** d'informations et de statistiques complémentaires.

➤ **Détail des entretiens**

Nous avons procédé à de multiples entretiens au sein de l'institution, ce de manière formelle à l'aide de grilles et de questionnaires que nous avons élaborés selon un planning prévu et négocié à l'avance avec l'établissement. Ces entretiens avaient pour objet la prise d'information et leur vérification (croisement des données) ainsi que l'approfondissement de points issus de l'analyse documentaire que nous avons réalisée. Nous avons rencontré :

- Le directeur et l'équipe de direction (3 personnels),
- Les professionnels chargés de l'accompagnement social (2 personnels) et éducatif (1 personnel),
- La psychologue,
- Un homme d'entretien,
- La Secrétaire de direction et la Comptable,
- 5 usagers en entretien individuel ou de couple,
- 5 usagères et 1 ancienne usagère lors d'une action collective,
- 4 enfants d'usagers en entretien individuel (adolescents),
- 2 membres du CVS en entretiens individuels,
- 2 bénévoles dont un membre du CA,
- 5 partenaires par entretien téléphonique.

LES SOURCES D'INFORMATION

Lors de cette évaluation, nos sources d'informations ont été diverses. Nous avons recueilli des informations via une analyse documentaire approfondie. Nous avons pu examiner certains documents au sein de la structure (tels que le logiciel et les dossiers individuels des résidents). Nous avons pu également emporter avec nous au siège du CRIP, d'autres documents que nous avons étudiés. A notre demande, certains documents nous ont été envoyés au préalable à notre venue dans l'établissement. Au total, nous avons examiné une quarantaine de documents. Nous avons aussi pu recueillir des informations grâce à des observations in situ (visite de l'établissement et des logements de familles, partage de moments d'activités, repas...). Enfin, nous avons pu rencontrer la direction, les salariés et les usagers lors d'entretiens.

D'autres sources d'informations externes ont été mobilisées, telles que les références légales et réglementaires, les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM, des données statistiques ou publications nationales.

LES CHOIX OPERES

Quels que soient les moyens attribués, il serait illusoire de croire qu'une évaluation externe puisse être dans l'exhaustivité absolue. Nous avons dû opérer des choix dans notre démarche d'évaluation tout en étant transparent quant aux principes qui fondent ces choix. Pour notre part, trois principes guident notre action :

- Respecter et mettre en œuvre notre mission conformément au décret n° 2007-975,
- Avoir une approche centrée sur l'amélioration des services rendus aux usagers,
- Veiller à ce que les contraintes financières, et donc les moyens d'investigation qui nous sont attribués, ne dénaturent pas le sens de notre mission.

LES DIFFICULTES RENCONTREES

Nous n'avons rencontré aucune difficulté lors de cette évaluation et nous pouvons dire qu'au contraire, l'ensemble de l'établissement s'est vraiment mis à notre disposition tout au long de notre évaluation. Lorsque nous avons besoin d'un document quand nous étions sur place, on nous le donnait immédiatement s'il existait. De la même manière, tous les documents pour lesquels nous avons besoin d'étudier le contenu, lorsque nous n'étions pas au sein de l'établissement, nous étaient envoyés très rapidement. Les salariés, la direction ainsi que les familles et les usagers, se sont rendus disponibles pour nous rencontrer. L'accueil a toujours été chaleureux lors de nos visites.

LE PILOTAGE DE LA MISSION

Modalités de concertation

De façon à favoriser la concertation, un comité de pilotage a été activé dès la première réunion. Sa fonction est d'être un organe de concertation tout au long de la réalisation de l'évaluation externe. Il est composé du Directeur de LOGISOL, des deux Chefs de service, Hébergement et Social, ainsi que des Consultants du CRIP. Le COPIL s'est réuni à deux reprises : lors de la mise en place de la démarche et lors de l'échange sur le pré-rapport.

Modalités de suivi

Le suivi de l'évaluation externe s'est fait par le biais des membres du COPIL dont le rôle est :

- d'assurer la fonction politique et décisionnelle,
- de définir, conjointement avec le CRIP, les conditions d'accès à l'information et les personnes ressources, ainsi que le planning de l'évaluation,
- de mettre en place la démarche dans de bonnes conditions de réalisation,
- de faciliter l'accès des consultants aux données documentaires,
- de valider auprès du personnel l'engagement de la structure dans l'évaluation externe
- d'apporter les précisions et éclaircissements nécessaires.

Par ailleurs, tout au long de la mission et à de nombreuses reprises, des temps d'échanges et de régulation ont été mis en place avec le Directeur de l'Association LOGISOL.

Le Diagnostic de Situation

Chapitres concernés

Le diagnostic de situation permet d'établir un état des lieux de l'établissement évalué. Il précède l'analyse des données recueillies.

Il comprend 7 chapitres :

- 1- L'utilisateur
 - Point 1. Respect de ses droits
 - Point 2. Participation individuelle et collective
 - Point 3. Projet personnalisé et co-construction de ce dernier
 - Point 4. Sécurité et gestion des risques
 - Point 5. L'accompagnement et ses effets / impacts
- 2- L'ouverture de l'établissement et les relations de coopération
- 3- Le projet de l'établissement
- 4- La dynamique et les suites données à l'évaluation interne
- 5- L'organisation, le fonctionnement institutionnel (ressources humaines, prévention des risques, gestion financière, cadre d'accueil et de travail)

Chaque chapitre reprend les données recueillies selon les différents points de vue :

- Les constats faits par l'évaluateur,
- Les informations recueillies auprès des différents acteurs, à savoir :
 - * L'équipe de direction,
 - * Les travailleurs sociaux,
 - * Les professionnels des services généraux,
 - * Les bénévoles,
 - * Les résidents,
 - * Les enfants des résidents,
 - * Quelques partenaires.

Chapitre 1. L'usager

Respect de ses droits. Participation individuelle et collective. Projet personnalisé et co-construction de ce dernier. Sécurité et gestion des risques. L'accompagnement et ses effets/impacts.

Point 1. Droits des résident(e)s

1- DEVELOPPER, DES LE PREMIER CONTACT, UNE INFORMATION SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS DES RESIDENT(E)S ET DES FAMILLES, SUR LES FONDEMENTS DES ACCOMPAGNEMENTS.

Remise du livret d'accueil et signature contre remise du document

Selon les professionnels, le livret d'accueil est remis par le référent au cours du premier mois, cependant nous n'avons pas trouvé de preuve contre signature de la remise. Le document n'est pas daté. Il est cependant clair et facilement compréhensible. Il comprend des informations sur :

- le but d'un livret d'accueil,
- la présentation de l'Association LOGISOL et de l'Etablissement « Logement d'Insertion »,
- les modalités d'admission qu'il conviendrait d'actualiser avec l'inscription dans le SIAO 13,
- la liste du personnel et leurs fonctions,
- le fonctionnement de l'accompagnement social qu'il conviendrait également d'actualiser avec les évolutions en cours
- le fonctionnement de l'hébergement (entretien des logements),
- les N° d'urgence,
- les clés du logement
- les visites (à actualiser),
- la participation financière,
- le règlement de fonctionnement,
- la sortie.

Y sont annexés :

- La Charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- Des adresses utiles autour du logement, adaptées à la situation géographique de chaque logement,
- L'organigramme de l'association LOGISOL.

Le Livret d'accueil ne comprend pas, et nous préconisons la prise en considération de ces améliorations :

- Les articles du CASF obligatoires selon l'arrêté du 8 septembre 2003 relatifs à la Charte,
- Des informations sur la possibilité d'accès au dossier ni d'informations sur le recours possible à une personne qualifiée. Rappelons cependant que cette personne qualifiée dont la nomination est inscrite dans la Loi 202-2 n'a jamais été nommée dans le département des Bouches du Rhône.

Remise de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Selon les professionnels, la Charte des droits et libertés de la personne accueillie est remise au résident avec le Livret d'accueil. Elle n'est pas affichée dans la partie de l'établissement où peuvent passer les usagers. En revanche, elle est affichée dans la salle à manger du personnel. Les professionnels connaissent les principaux items de la Charte mais expriment que ce document est difficilement compréhensible pour les usagers.

Remise du règlement et analyse du contenu

Sur 6 dossiers d'usagers consultés, un seul comprend un exemplaire du Règlement de Fonctionnement signé. Cela ne veut pas dire que cela n'a pas été fait mais montre probablement seulement que la tenue des dossiers n'est pas d'une rigueur systématique. La remise du règlement de fonctionnement se fait en 2 exemplaires lors de la signature du contrat de séjour avec la Chef de service, à l'arrivée des usagers. Elle est accompagnée d'une explication, notamment pour les personnes ne maîtrisant pas la lecture du français. Un exemplaire est signé par la personne ou le couple, et devrait être archivé au dossier. Les adultes rencontrés confirment leur connaissance du contenu de ce document. Le document est simple et court, sur 4 pages. Il a été révisé suite à l'évaluation interne afin de mieux respecter les droits des usagers notamment en matière d'intimité et de respect des liens familiaux : la consommation d'alcool n'est plus explicitement interdite et le droit de recevoir des visites a été étendu à un hébergement court : 48 h. Il comprend trois parties :

- Vie quotidienne,
- Sécurité et hygiène,
- Respect du règlement et sanctions,

et une annexe concernant la demande d'autorisation d'absence ou d'hébergement d'un parent ou amis.

Il pose bien le cadre dans lequel se fait l'hébergement, il est plus succinct sur le travail d'accompagnement si ce n'est l'engagement nécessaire de la famille dans son processus de réinsertion. Il nous semble cependant que l'interdiction concernant les animaux devrait figurer dans les consignes de la vie quotidienne plutôt qu'en fin de règlement. Notons aussi que cette question semble faire débat au sein de l'équipe de professionnels. Le Règlement est clair sur les motifs de fin de prise en charge qui pourraient être prononcés par l'établissement : absences sans accord, refus d'une solution de logement proposée par l'association, violence et présence d'objets illicites dans l'appartement, et sur les modalités de protection de l'utilisateur en cas de sanction.

L'évaluateur n'a pas relevé de différences notables entre ce qui se pratique et ce qui est écrit dans le règlement de fonctionnement.

2- METTRE EN ŒUVRE ET RESPECTER LES DROITS CONTENUS DANS LA CHARTE DES DROITS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE ET LES DROITS FONDAMENTAUX DES PERSONNES.

Nous avons rencontré individuellement 5 résidents adultes, dont un couple, en cours de prise en charge respectivement depuis 12 mois, 24 mois et 31 mois pour deux familles. Tous connaissent le contenu du règlement de fonctionnement. Le Livret d'accueil et la Charte des droits et libertés de la personne accueillie sont présents dans tous les appartements dans une pochette inamovible près de la porte d'entrée. Cependant, il y a parfois confusion entre ce document et le règlement, qui rappelons-le est remis en main-propre lors de la signature du premier contrat de séjour.

Tous sont unanimes sur le sentiment d'être globalement respectés mais font état d'un sentiment ponctuel d'atteinte à la dignité lors des derniers renouvellements de contrat de séjour. Renseignements pris auprès de la direction, à cette occasion, il leur a clairement été signifié que le séjour déjà long ne pouvait pas s'éterniser et qu'une recherche plus active de solutions était indispensable. Ce rappel a pu susciter de l'angoisse chez les personnes concernées.

Tous soulignent le respect des pratiques religieuses notamment le port du voile, qui est cependant discuté lorsqu'il y a un projet d'insertion professionnelle, et la possibilité d'avoir de la viande halal pour les familles bénéficiant des distributions alimentaires, ingrédients fournis en grande majorité par la Banque Alimentaire.

La confidentialité du courrier est totalement respectée, celui-ci étant envoyé à l'adresse de l'appartement où la famille est hébergée.

Les entretiens avec le Référent se déroulent soit à domicile soit dans un bureau commun avec l'autre Référent social mais les usagers expriment que « *Cela ne gêne pas* ». De fait, ils connaissent bien les deux référents.

Concernant le droit au respect des liens familiaux, le règlement de fonctionnement a récemment élargi ce droit en permettant d'accueillir et d'héberger un visiteur sans avoir besoin de demander une autorisation pour un séjour inférieur à 48 h, soit le temps d'un week-end. Cependant, cela ne semble pas être un souci pour les résidents dont beaucoup n'ont pas d'autres proches sur place que leur famille avec laquelle ils sont hébergés.

La continuité de la prise en charge jusqu'à obtention d'un logement, adapté en matière de superficie et de budget, est une réalité pour ces personnes. L'une d'entre elles vient cependant de décliner une proposition de logement, qui ne correspondait pas à sa composition familiale actuelle. Après échange, la direction a accepté de poursuivre l'hébergement, dès lors que l'argument est recevable.

Les Référents ne ressentent pas de problème au niveau du respect du droit à la confidentialité malgré le bureau partagé. Il est vrai que beaucoup d'entretiens se font à domicile. De plus, deux bureaux dédiés aux entretiens ont été aménagés il y a deux ans dans le local annexe mais demeurent peu utilisés bien que des ordinateurs et téléphones portables aient été mis à disposition.

La notion de secret partagé semble claire entre les professionnels du CHRS/SISIF.

Le respect du droit à l'information ne semble pas un problème malgré le fait qu'à leur arrivée, de nombreuses personnes ne comprennent pas le français et qu'il est difficile d'avoir un interprète. Les professionnels ont le sentiment d'arriver à communiquer avec les familles malgré les difficultés de langue. Lors des visites aux familles, nous avons effectivement pu le constater.

Ils connaissent l'existence la Charte des droits et libertés de la personne accueillie ainsi que les principaux droits. En revanche, le droit à la renonciation (art 5 de la Charte) et le droit de consultation de son dossier ne sont cités dans aucun document.

Point 2. Participation des résident(e)s

3- METTRE EN PLACE DES LIEUX D'EXPRESSION ET DE PARTICIPATION DES RESIDANT(E)S PREVUS PAR LA LOI

4- DEVELOPPER D'AUTRES TEMPS DE PARTICIPATION AVEC LES RESIDANT(E)S ET LEUR ENTOURAGE EVENTUEL

Le Conseil de la Vie Sociale

Le CVS existe depuis 2006. Un règlement du CVS a été rédigé, cependant il n'est pas daté ni signé. Il précise que le CVS est composé de 7 personnes dont 3 usagers ou anciens usagers avec un usager en cours de séjour au minimum. Un usager qui quitte l'établissement doit émettre le souhait de rester au CVS et, si cela est le cas, il peut être réélu. Les électeurs sont les usagers à partir de 16 ans. La qualité de membre peut se perdre après trois absences non justifiées. Les décisions se prennent si une majorité d'usagers est présente. Le CVS doit se réunir au minimum trois fois par an. Un cahier de comptes rendus des réunions du CVS est à la disposition de tous dans la « tisanerie » située dans les bureaux de l'association.

L'analyse des comptes rendus montre que :

- Le nombre de réunions a été variable selon les années : 3 en 2006, 4 en 2007, une seule en 2008 et 2009, 2 en 2010, 1 en 2011, 7 en 2012, 3 en 2013 et 1 (à ce jour) en 2014. A la fin de chaque compte rendu, une date de nouvelle réunion est précisée, cependant elle semble parfois avoir fait l'objet d'un report.
- Nous observons une évolution des thèmes au fil des années :
 - o Jusqu'en 2011, beaucoup de sujets tournent autour de l'aménagement des logements.
 - o En 2012, nous trouvons les suites de l'évaluation interne (révision du règlement de fonctionnement, du Projet individualisé), les instances régionales de participation des usagers (FNARS...), le développement de la place du CVS à LOGISOL avec notamment un projet de page du CVS sur le site internet de l'association. Notons qu'actuellement la page existe avec la présentation de ce qu'est un CVS mais les réalisations sont encore en attente. En fin d'année 2012, nous notons

des informations de la Direction sur la nouvelle politique du « Logement d'abord ». Pour certains CVS, si l'importance de l'ordre du jour le requiert, l'ensemble des familles hébergées est convoqué et les fiches de présence attestent bien de leur présence.

- 2013 a été l'année d'un grand projet mené par les usagers concernant un départ en vacances de 6 familles. Malgré cela, trois réunions se sont tenues ainsi que des élections prévues en décembre. Elles ont bien eu lieu au dire des usagers mais les PV sont absents du cahier.
- Le premier compte rendu de 2014 fait état d'un nouveau projet de vacances (à la neige) en gestation avec une analyse fine du déroulement du précédent et un rappel du projet de la page du CVS sur le site internet.

L'évaluation interne et la participation des usagers

L'évaluation interne a été un moment fort de la structuration de la participation des usagers. Pendant près d'un an, les professionnels et les usagers en nombre à peu près égal, se sont réunis une à deux fois par mois pour renseigner le référentiel. Les deux Référentes sociales du CHRS/SISIF sont impliquées dans la participation des usagers. L'une d'entre elle est plus spécialement chargée du suivi du CVS. Elle semble s'acquitter de cette tâche avec sérieux et motivation tout en assurant un soutien discret pour que les initiatives soient concrétisées par les usagers eux-mêmes.

Les membres du CVS. Entretiens

Nous avons pu rencontrer deux membres du CVS, une personne dont c'est le deuxième mandat et une autre qui vient d'être élue en décembre dernier. Nous n'avons pas eu la possibilité de rencontrer le 3^{ème} élu qui n'est plus hébergé dans l'établissement.

La première personne que nous avons rencontrée, définit son rôle en ces termes : Etre à l'écoute des familles, Transmettre à la Direction, Participer à des instances extérieures. Elle s'est investie non seulement dans le CVS et le projet « vacances » mais aussi dans toutes les instances participatives existantes dans la région notamment le groupe « usagers » de la FNARS puis le Conseil Consultatif régional des Personnes Accueillies CCRPA qui est impliqué dans la démarche de préparation des Etats Généraux du travail social prévus pour fin 2014. Elle participe activement au Projet Européen "Grunwig" sur le thème de la culture avec des échanges avec des structures d'insertion de 5 pays Européens. Elle est également membre de la commission des appels à projet du Conseil Général, de la Commission Habitat de la DIHAL et du Comité de pilotage de la DDCS concernant le « Logement d'abord ». Elle témoigne qu'elle a répondu positivement à toutes les propositions émanant du Directeur de LOGISOL. Elle estime que son implication dans le CVS l'a beaucoup enrichie et l'a fait « grandir ». La deuxième personne que nous avons rencontrée, avait participé à des réunions générales du CVS avant d'être élue. Elle se dit très étonnée de l'avoir été. Pour le moment, elle ne domine pas encore totalement son rôle et s'appuie sur l'expérience des autres élus.

Outre ce CVS ancien et au fonctionnement régulier, de nombreuses actions collectives et donc participatives sont organisées dans le cadre de l'accompagnement à la parentalité, ainsi qu'à la vie sociale et culturelle.

Le projet collectif « Vacances »

Le projet « vacances » de 2013 consistait à ce que les familles puissent, par diverses activités, collecter le financement de la location de mobil homes pendant une semaine, dans un camping au bord de la mer, en Aout 2013. Pendant plusieurs mois, des familles se sont mobilisées avec le soutien de l'association pour réaliser des repas sur commande ainsi que la rénovation de logements. Les compétences de toutes les personnes ayant donc été mises à contribution, 6 familles ont pu partir une semaine en mobil home. Au cours de notre évaluation, ce projet a été évoqué aussi bien par la Direction que les Référents sociaux et les familles. Il a eu une grande importance pour tous avec des points positifs et quelques points négatifs notamment l'entente entre les familles, durant le séjour au camping, n'a pas toujours été facile.

Point 3. Le projet personnalisé

5- METTRE EN PLACE UNE DEMARCHE PROJET AVEC CONTRACTUALISATION DES LE DEBUT DES INTERVENTIONS AUTOUR DU PREMIER DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE OU CONTRAT DE SEJOUR :

Le Contrat de séjour

Le contrat de séjour, est signé des deux parties, Direction et tous les membres adultes de la famille accueillie, y compris les enfants de plus de 16 ans. Ce document contractualisé est remis deux jours avant l'arrivée et signé le premier jour lors d'un entretien entre la famille et un membre de la Direction. Le Référent n'est pas présent. Ce document comprend des éléments d'engagement sur l'entretien des locaux, l'accompagnement social le paiement de la participation financière, la caution, le respect du règlement de fonctionnement remis simultanément.

Un modèle de contrat spécifique a été mis en place début 2014 pour des familles susceptibles de devenir ensuite locataires du logement où ils sont hébergés. Notons cependant l'existence d'une confusion possible dans l'article 7 de ce contrat entre règlement intérieur et règlement de fonctionnement.

La durée et le renouvellement du Contrat de séjour

La durée habituelle du premier contrat est actuellement de 4 mois ménageant ainsi un temps diagnostique approfondi de la situation et de préfiguration d'un projet. Notons qu'une personnalisation de la durée semble toujours possible. Les contrats sont ensuite renouvelés pour une durée ajustée à chaque situation, sur la base d'une proposition de durée prévisionnelle demandée à la famille, avec une durée maximum de 12 mois. Cette durée de renouvellement relève cependant in fine d'une décision de la Direction qui peut réévaluer la durée en fonction des objectifs exprimés par le ménage et tels qu'ils ont été travaillés avec le Référent.

Le Contrat de séjour et la personnalisation de la prise en charge

Le Contrat de séjour ne comprend pas d'objectifs personnalisés. Cependant, le CHRS/LI avait construit, en 2009, un document PAI (Plan d'Action Individualisé), adossé au Contrat de séjour. Le PAI s'articulait autour des registres suivants :

	Diagnostic	Situation personnelle		Objectifs personnels qui en résultent	Actions/Moyens à mettre en œuvre	Evaluation
		Points +	Points -			
Logement						
Emploi/formation						
Vie sociale/Réseau						
Gestion du Budget						
Santé						
Parents/enfants						
Citoyenneté/démarches administratives						

Ce document a été utilisé plusieurs années et était revu en général une fois par an. Nous le retrouvons effectivement dans les dossiers des familles sorties. Il comprenait déjà la plupart des domaines d'accompagnement figurant dans le référentiel AHI. Il a ensuite été abandonné, les professionnels trouvant qu'il était difficile d'accès pour les familles notamment en raison de son format A3. Les professionnels l'ont ainsi remplacé par l'utilisation, avec la famille, du document type de demande de prolongation à adresser à la DDCS.

Ce document-type présente le double avantage de reprendre les éléments depuis le début du séjour et de faire tiers entre le professionnel et la famille, bien qu'il reste cependant assez difficilement accessible à la compréhension des familles. Nous en retrouvons quelques exemplaires dans les dossiers des familles présentes mais pas systématiquement.

Les dossiers consultés ne comprennent donc pas tous, l'ensemble de ces documents assurant la preuve d'une personnalisation de la prise en charge que l'on peut cependant appréhender en consultant les sous-dossiers qui portent trace des démarches faites en lien avec la situation propre de la famille. Les notes du Référent social, souvent présentes dans les dossiers des familles sorties, apportent de manière complémentaire certaines informations plus ou moins détaillées. Cependant, la RBP de la DGCS sur le dossier de l'utilisateur recommande que les notes personnelles des professionnels ne soient pas archivées dans les dossiers clôturés, qui rappelons le, doivent être conservés pour pouvoir être consultés par les personnes accueillies pendant une durée d'au moins deux ans après la sortie (les textes ne sont pas tous concordants sur cette question).

6- PRENDRE EN COMPTE LES BESOINS POUR CONSTRUIRE EN EQUIPE D'ACCOMPAGNEMENT PLURIDISCIPLINAIRE DES PROJETS PERSONNALISES

L'équipe pluridisciplinaire

Il y a deux Référents pour 12 familles. Chaque famille est accompagnée par un Référent social et bénéficie également au moins d'une visite systématique à domicile de la Psychologue en début de séjour. Celle-ci est également chargée de l'accompagnement vers les partenaires concernant les problématiques de santé physique ou mentale. Une Educatrice spécialisée propose des activités socioculturelles et en matière de parentalité, parfois commune avec les familles hébergées dans les autres dispositifs de l'association. Les Référents disent avoir peu d'information sur les familles préalablement à leur arrivée sauf sur celles qui ont été hébergées à l'Hôtel de la Famille précédemment. Auparavant, il y avait des entretiens de préadmission qui ont été supprimés avec la mise en place du SIAO par lequel les familles sont systématiquement orientées. L'arrivée ne peut donc pas toujours être préparée du point de vue de l'accompagnement.

La coordination

Les échanges et la coordination entre professionnels se font au travers d'une réunion sur les situations tous les 15 jours. Cette réunion rassemble la Chef du service social, les deux Référents sociaux, l'Educatrice spécialisée et la Psychologue. L'un des professionnels est chargé de prendre des notes et de rédiger un compte rendu à diffuser aux participants. Nous avons pu consulter trois comptes rendus de réunions qui se sont tenues au cours du 1^{er} trimestre 2014. Nous n'avons pas pu nous assurer que d'autres réunions se soient tenues respectant la fréquence de 15 jours. Ces comptes rendus font état d'un point de situation sur 4 à 6 familles et d'informations générales notamment concernant la mise en place dans l'établissement de suivis dans le cadre du « Logement d'abord ». Des professionnels partenaires ont participé à une partie de l'une des réunions pour une synthèse concernant une famille. L'évaluateur a assisté à une de ces réunions. Des points d'inquiétude sont évoqués par les Référents. Ce jour-là, ils concernent l'avenir de familles notamment :

- la fin d'une source de ressources qui risque de compromettre l'accès ou le maintien dans un logement,
- un problème au sein d'un couple hébergé
- la situation de surpoids d'un enfant ou enfin,
- la souffrance d'une jeune fille qui se sent enfermée par la tradition de son pays d'origine.

La discussion porte sur ce qu'il convient de faire (entretiens avec la famille) et qui doit le faire (Référent, Educatrice, Psychologue).

Selon les professionnels, les échanges informels, directement, par mail ou téléphone sont fréquents.

7- DONNER UNE PLACE EFFECTIVE A LA PERSONNE DANS L'ELABORATION ET LA REALISATION DE SON PROJET D'ACCOMPAGNEMENT

Les Référents disent construire le projet avec la personne, « on est le stylo » disent-ils, mais avoir tendance à un peu l'oublier ensuite devant les aléas quotidiens.

Il n'y a pas de réunions de synthèse/projet, en interne, organisées en tant que telles. Les Référents préparent le document de renouvellement pour la DDCS avec la famille puis le transmettent à la Chef de service avec le contrat de séjour. Ils n'assistent pas à la rencontre entre la Chef de service et la famille pour renouveler le contrat. Actuellement, les renouvellements se font sur une durée plus courte fixée par la Chef de service. Il arriverait que, par manque de temps, ce soit le Référent qui procéderait au renouvellement du contrat.

Les familles ont des contacts individuels et fréquents avec leur Référent, avec l'Educatrice chargée de la parentalité et de la socialité si la famille le souhaite et enfin avec la Chef de service pour la signature du contrat et les renouvellements. Les familles disent pouvoir interpeller le Directeur si elles en éprouvent le besoin.

Une procédure a été rédigée, il y a plusieurs années, concernant « l'organisation et le suivi des Plans d'Action Individualisés ». Elle prévoit notamment que :

- La notion de PAI soit expliquée à la famille dès le premier entretien avec la Direction puis par le Référent social,
- Qu'entre deux renouvellements de contrat et de PAI (donc au cours d'une durée prédéterminée d'un maximum 12 mois), il y ait trois bilans/synthèse avec la famille, la Chef de service et le Référent (soit tous les 3 mois pour un renouvellement de 12 mois).

Il semble que cette pratique soit tombée en désuétude depuis plus d'un an et que la nouvelle Chef de service n'était pas au courant. Le Directeur insiste pour qu'elle soit rapidement remise en place. Par ailleurs, la nouvelle Chef de service prévoit un travail sur un nouveau mode de formalisation des projets personnalisés.

Point 4. Sécurité et gestion des risques

8- DEVELOPPER ET CONSTRUIRE DES REPERES DE LA VIE SOCIALE INTERNE

Les familles sont hébergées dans des appartements situés dans des quartiers éloignés des locaux de l'association, à parfois plus d'une heure de transport en commun. Cependant, les familles sont régulièrement amenées à venir dans les locaux pour s'acquitter de leur participation, renouveler leur contrat, rencontrer leur Référent ou encore participer à diverses activités que l'association développe afin que les familles se rencontrent, apprennent à se connaître et construisent des projets ensemble afin de développer une solidarité entre elles.

9- INFORMER SUR LES VOIES DE RECOURS

Le règlement de fonctionnement prévoit une voie de recours des usagers en cas de sanction : « *L'usager sera reçu par la direction. Il pourra être assisté par le représentant légal ou à défaut par une personne de son choix* ». Il n'y a pas d'autre d'information écrite dans les documents relativement aux voies de recours possibles dans d'autres circonstances. Il semble qu'il existe une fiche d'incidents mais ses modalités d'utilisation ne sont pas écrites et elle n'est pas connue des usagers. Il semble que son usage ne soit pas clair pour les professionnels qui l'utilisent parfois pour signaler des difficultés qu'ils rencontrent eux-mêmes.

Le sentiment de pouvoir solliciter leur Référent ainsi que le Directeur en cas d'insatisfaction est partagé par les résidents rencontrés, qui expriment le sentiment d'une réelle écoute.

10- METTRE EN PLACE UN DISPOSITIF DE PREVENTION AVEC IDENTIFICATION DES RISQUES (DONT LA MALTRAITANCE)

11- TRAITER ET COMMUNIQUER SUR LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

Maltraitance institutionnelle

La Direction précise qu'il n'y a pas eu de travail spécifique sur la question de la maltraitance. Aucune situation de maltraitance au niveau du CHRS n'est notée ni par la Direction ni par les salariés.

Maltraitance intrafamiliale

Des situations de maltraitance d'enfants par leurs parents surviennent de temps en temps. Elles sont cependant plus difficiles à repérer, les familles étant dans des logements diffus. Les professionnels essaient de croiser leurs observations avec les autres intervenants locaux (écoles...). Les Ouvriers d'entretien nous ont exprimé savoir qu'en cas d'observation d'éléments « bizarres », notamment d'agressivité des parents envers un enfant lors de leurs visites dans les logements, ils sont tenus d'en informer la Responsable de l'hébergement qui informera les Référents sociaux. Si des informations préoccupantes sont repérées, des rapports sont rédigés et transmis bien qu'il soit déploré que ces situations ne soient pas toujours traitées aussi rapidement que souhaité par les services du Conseil général via les Maisons de la Solidarité.

Des situations de violence conjugale au sein des couples accueillis peuvent être constatées. Si des situations de violence dans les familles ou entre des familles et des personnes de l'environnement sont repérées par les professionnels, les familles sont informées qu'elles risquent une sanction pouvant aller jusqu'à l'exclusion définitive. Cependant, ces cas semblent rares.

D'après la Direction, il n'y a pas de travail fait au sein de l'établissement, au sens d'une veille institutionnelle, sur la violence des usagers envers les professionnels notamment dans les locaux de l'association. Cependant, la Direction comme les professionnels expliquent de façon cohérente, la conduite à tenir en cas de crise violente d'une personne accueillie dans les locaux de l'association : « *Tout le monde quitte son poste et se rend sur les lieux* ». Des « codes » existent. Si un professionnel est agressé par un résident ou pressent un risque d'agression, il téléphone à un collègue et dit « *Apporte moi un verre d'eau* », celui-ci comprend la situation et se dépêche sur les lieux. Dans une situation de crise, les rôles sont prédéterminés : fermer la porte, appeler la police....

Nous notons cependant que ce dispositif organisé et a priori efficace, ne fait pas l'objet d'une procédure écrite, qui permettrait de surcroît aux nouveaux salariés de s'en saisir.

Gestion des risques de violence dans le cadre des visites à domicile

Les salariés qui se rendent dans les appartements à domicile n'expriment pas de stress concernant des risques de violence à domicile. Ils soulignent cependant que dans certaines cités de Marseille, il leur faut avoir un comportement neutre afin de ne pas être perçus comme un danger pour les personnes susceptibles de faire divers trafics au bas des immeubles. Ils ont cependant un téléphone portable sur eux et préfèrent les horaires du matin plus calmes. Par ailleurs, l'association évite de garder certains logements situés dans des endroits trop exposés ou encore adapte le type de famille au quartier. Dans l'un des quartiers, il y a eu de nombreux problèmes avec des adolescents, aussi l'association y loge actuellement des familles avec des jeunes enfants, qui n'y rencontrent pas de problèmes. L'évaluateur a accompagné les Référents sociaux dans un quartier excentré, celui de La Viste dans le 15^{ème}, et dans un quartier plus central, celui du Panier.

Les professionnels ont un réel souci d'être bien traitants par rapport aux usagers. Ils traduisent cette notion par « *avoir une attitude bienveillante* ».

La sécurité des locaux

Les résidents sont hébergés dans 12 appartements situés dans divers quartiers en majorité loués à des bailleurs publics (6 CHRS et 6 SISIF).

L'association est organisée pour que l'entretien des appartements soit excellent. Notamment, un Homme d'entretien passe systématiquement faire un point de l'état du logement une fois par mois. Entre temps, les usagers peuvent l'appeler si nécessaire et son intervention est rapide. Des détecteurs de fumée sont installés dans les logements.

Des consignes de sécurité (N° d'urgence, consignes en cas d'incendie, risque défenestration des enfants) sont présentes dans tous les logements visités. Les résidents les connaissent (même les personnes qui ne savent pas lire le français, reconnaissent les n° d'urgence). En revanche, nous avons interrogé une des personnes sur la conduite à tenir en cas de fumée dans le couloir et elle a répondu qu'elle prendrait l'escalier. Elle avait bien compris qu'il ne faut pas prendre l'ascenseur mais pas qu'il lui fallait rester chez elle. La sécurité des espaces communs est liée à la politique du bailleur mais par exemple, il y a une alarme incendie dans les couloirs des immeubles de « La Viste ».

Les locaux collectifs de l'association auxquels accèdent les usagers sont également bien entretenus et aux normes des Etablissements Recevant du Public (ERP).

La qualité de l'entretien des locaux et la sécurité sont des préoccupations constantes du Directeur, les faits ainsi que les témoignages des personnels d'entretien le confirment.

La sécurité des véhicules

Les professionnels ont à leur disposition deux véhicules légers avec lesquels ils se rendent à domicile ou effectuent le transport des adultes et enfants hébergés pour des accompagnements. La Direction précise que le planning du suivi des révisions des véhicules est tenu et respecté.

Seuls les professionnels ayant plus de deux ans de permis sont autorisés à conduire. Les photocopies des permis sont archivées dans les dossiers des salariés. Chaque voiture dispose d'un livret technique avec des consignes de sécurité notamment le rappel de ne pas être sous emprise de l'alcool ni de téléphoner au volant, que les infractions sont payées par l'auteur, que le siège auto est obligatoire selon l'âge de l'enfant transporté. Une pochette, dans le véhicule, contient les papiers, le livret technique et le contrôle technique. On y trouve également une trousse de secours. Le professionnel doit noter l'heure et le lieu de destination. Des sièges auto adaptés à l'âge de l'enfant transporté sont disponibles.

Les travailleurs sociaux ont été formés par les Ouvriers d'entretien au changement d'une roue et à la connaissance des différents voyants d'alerte. La Direction estime qu'il serait souhaitable de renouveler cette formation, ce qui est d'ailleurs prévu dans le plan de formation 2014.

Le dispositif d'urgence

Le numéro de téléphone du bureau de l'association est inscrit dans tous les logements. Les usagers peuvent appeler durant les heures d'ouverture. En dehors de ces heures, en cas d'urgence, ils ont la consigne d'appeler les secours du droit commun. Il n'y a pas de dispositif d'astreinte pour le CHRS/SISIF.

Point 5. L'accompagnement et ses effets

La Direction précise sa conception d'un accompagnement global. Nous constatons que le personnel est effectivement pluridisciplinaire pour répondre à chacun des registres de l'accompagnement. Les prestations proposées recouvrent une grande partie de celles recommandées par le Référentiel national des prestations publié par la DGCS en 2010.

13- SOUTENIR LE DEVELOPPEMENT D'UNE AUTONOMIE DANS LES ACTES DE BASE DE LA VIE QUOTIDIENNE

Le logement et son équipement

Le CHRS/Logements d'Insertion compte 30 places en 6 logements T3 et T4 Et le SISIF 24 places en 6 logements T3. Les logements sont situés dans différents quartiers de Marseille : rue du Refuge (2ème), Saint Théodore (1er) « la Viste » (15^{ème}). Les logements sont totalement équipés par l'association. Nous avons visité quatre T3, deux situés dans des tours du quartier de « La Viste » appartenant au bailleur ERILIA, et deux dans le quartier du Panier appartenant au bailleur HMP.

La cuisine séparée ou non, selon les logements, comprend évier, placard sous évier, cuisinière, frigo avec congélateur, four à micro-ondes, machine à laver, buffet. Le séjour comprend également table et chaises, ainsi qu'un clic clac. La salle d'eau comprend une douche et un lavabo. Dans les logements visités, le WC est séparé. Des détecteurs de fumée sont d'ores et déjà installés dans le logement, anticipant ainsi sur la norme applicable en 2015.

Les chambres sont équipées de lits : un grand lit dans une pièce et des lits superposés dans l'autre, avec un lit bébé si nécessaire. Les meubles sont en bois massif. Ils semblent solides et il nous a été confirmé qu'ils peuvent être utilisés par plusieurs familles successivement. Il est interdit de perforer les murs autres que les points d'accrochage déjà présents à l'initiative de LOGISOL, initiative par ailleurs en réponse à des questions abordées en CVS. Cette interdiction est globalement respectée. En revanche, les éléments aux points d'accroche en place peuvent être remplacés par des décorations personnelles. Les familles ont souvent exprimé le souhait de mettre des rideaux, aussi l'association installe peu à peu des tringles à rideau. Les familles peuvent compléter le mobilier si nécessaire par : table basse, tapis, bureau pour les enfants. Toutes ont la télévision et un accès internet, ces équipements se faisant à leurs frais ainsi que l'abonnement mensuel internet. Les familles n'apprécient pas toujours que les animaux soient interdits et il arrive de trouver une cage à oiseaux. La literie et la vaisselle sont également fournies par l'association. Après un long séjour, elles sont données à la famille pour son futur logement.

Un affichage fixe dans l'entrée comprend :

- Les numéros d'urgence,
- Des conseils et consignes de sécurité incendie et concernant le risque de défenestration,
- Les exigences concernant l'entretien du logement à la charge de la famille,
- Le livret d'accueil avec les adresses utiles correspondant à l'arrondissement du logement,
- L'organigramme de LOGISOL,
- Le tarif de remboursement du mobilier en cas de dégradation,
- Le livret d'entretien du logement pour l'ouvrier d'entretien lors de ses visites.

Le logement et son entretien

Un Ouvrier d'entretien passe dans les logements systématiquement tous les mois. Un ETP est attribué au CHRS/SISIF. Il vérifie systématiquement un certain nombre de points de l'état du logement dont nous avons vu la check list détaillée, notamment concernant la sécurité (électrique, pas de meuble devant les fenêtres...), l'état des meubles et de la robinetterie, des murs (pas d'accrochage non autorisé).

L'Ouvrier d'entretien interrogé précise qu'il fait rapidement les réparations et entretient en général de bonnes relations avec les familles. Il dispose de tout le matériel nécessaire qu'il transporte dans une camionnette aménagée. Il est également en relation avec le gardien d'immeuble et les services techniques du bailleur en cas de besoin de réparation incombant au propriétaire. Cependant, il arrive que ces travaux entraînent des délais plus importants, ce que nous avons pu constater dans un appartement compte tenu de l'état du plafond d'un logement après dégât des eaux il y a déjà plusieurs mois.

Les professionnels du social viennent régulièrement en visite à domicile. Ils peuvent intervenir dans un logement pour soutenir la famille dans son entretien du logement en cas de difficulté dans ce domaine. Cependant, les difficultés éventuelles n'apparaissent sur aucune fiche de diagnostic et les progressions ou non ne sont pas comptabilisées. Ce type de difficulté semble cependant assez rare chez les familles accueillies au CHR/SISIF.

L'alimentation

Les familles accueillies en CHR/SISIF doivent en principe être autonomes pour leur alimentation. Cependant, dans les faits, un nombre croissant de familles arrivent sans ressources (39% en 2011 et 40% en 2012). En début de séjour, l'association leur donne une indemnité de subsistance calculée de la même façon que pour le CADA. Ensuite, la famille doit s'organiser soit en gagnant un peu d'argent soit par ouverture de droits à prestations ou encore, par sollicitation des organisations caritatives vers lesquelles elles peuvent être orientées par leur Référent comme les Resto du cœur. Sur indication du Référent, les familles en CHR/SISIF peuvent bénéficier des aliments de la banque alimentaire restant après la distribution à l'Hôtel de la Famille.

Un lien étroit et entretenu par un bénévole très investi avec la Banque alimentaire qui permet d'approvisionner l'établissement en aliments variés notamment de la viande halal très appréciée de plusieurs familles pour des raisons religieuses.

Nous n'avons pas eu connaissance de documents permettant d'apprécier les besoins des familles et les décisions prises concernant leur accès à l'indemnité de subsistance ou à l'alimentation. Dans les dossiers des usagers, figurent parfois des copies des lettres d'orientation vers les associations caritatives. Les familles que nous avons rencontrées n'évoquent pas la question de l'alimentation familiale. En revanche, elles disent apprécier fortement les activités autour de la confection de repas soit pour des réunions de familles («Blablathé» par exemple voir ci-dessous), soit comme en 2013 pour assurer des commandes de repas afin de financer leur départ en vacances en mobil home (projet «vacances» 2013). Montrer son savoir-faire culinaire est extrêmement valorisant pour ces personnes qui ont souvent de réelles et concrètes compétences dans ce domaine.

14- ACCOMPAGNER LA PARENTALITE

Toutes les familles accueillies ont des enfants mineurs et/ou parfois majeurs. Certaines sont des familles dites nombreuses, jusqu'à 5 enfants ou adolescents présents. L'accompagnement à la parentalité est donc un aspect investi au CHR/SISIF avec la présence d'une Educatrice spécialisée à mi-temps sur ce dispositif et à mi-temps sur le CADA. Celle-ci dispose de locaux dans l'annexe de LOGISOL : un bureau, une petite pièce bien équipée pour un accueil parent-enfant et peut utiliser une grande salle de réunion pour des activités manuelles. Ces locaux et les animations sont partagés avec l'Educatrice qui a la même mission sur l'Hôtel de la Famille, ce qui les amène à parfois créer des rencontres entre les usagers des deux structures. Cependant, peu de familles du CHR/LI en bénéficient en réalité car il est compliqué pour celles qui sont logées en périphérie de prendre les transports en commun avec plusieurs enfants.

Par ailleurs, des sorties parent-enfant sont organisées régulièrement ou ponctuellement, par exemple à la bibliothèque du Panier, des sorties en car organisées par le CG 13, des journées sportives du CG, des spectacles avec « Culture du cœur »..... Les familles du CHR/SISIF y participent volontiers. Lors de notre visite, des membres de trois des familles rencontrées avaient justement participé avec plaisir à une de ces sorties le dimanche précédent.

Nous n'avons pas pu rencontrer l'Éducatrice chargée du CHRS/SISIF car elle était en congé-maladie mais nous avons revu celle de l'Hôtel de la Famille qui a également été chargée du CHRS/SISIF jusqu'à il y a quelques mois.

Il n'est pas possible que l'Éducatrice rencontre toutes les familles à domicile individuellement car elle ne dispose que d'un mi-temps sur le CHRS/SISIF et de surcroît ne travaille pas le mercredi. Mais elle assiste aux réunions où les situations sont évoquées par les Référents. Les points à travailler avec les familles sont alors définis. L'évaluateur a assisté à une réunion où était évoqué le cas d'un enfant qui semble en surpoids. L'équipe a réfléchi à la manière d'articuler des interventions de la Psychologue chargée de la santé, de l'Éducatrice et du Référent sur ce point. Par ailleurs, le Référent social a le souci de l'orientation des enfants vers des activités adaptées existantes dans leur quartier de résidence.

Pour le moment, il n'y a pas de trace dans les dossiers, du travail fait sur la parentalité avec certaines familles. Le dossier de l'usager informatisé en cours d'appropriation devrait palier à ce manque mais demandera une grande rigueur systématisée au professionnel.

Nous avons rencontré 4 familles avec des enfants, certains trop petits pour s'exprimer.

- Un petit garçon de 7 ans identifie bien l'Éducatrice venue à la maison et avec laquelle il a fait des sorties. Il dit avoir apprécié le centre aéré du quartier. Actuellement, il n'y va plus pour des raisons financières.
- Une petite fille de 7 ans dit apprécier les sorties.
- Un jeune homme de 17 ans a apprécié les vacances au camping et des sorties. Il a repéré d'autres adolescents hébergés chez LOGISOL : « *On se croise dans Marseille* ». Il discute actuellement avec la Référente sociale de sa famille, de sa future orientation professionnelle.
- Trois grandes filles de la même famille (18, 16 et 13 ans) sont contentes de parler avec l'Éducatrice ou la Référente sociale de leur famille, de leur avenir ou parfois de leurs soucis. Hébergées dans le centre de Marseille, elles passent souvent dire bonjour au Bureau où elles trouvent le planning des activités collectives.
- Leur petit frère de 9 ans connaît bien les règles de LOGISOL : « *Ne pas jouer au foot dans les couloirs* ».

Les activités parents-enfants

Nous n'avons pas constaté de statistiques de fréquentation et de présence des familles à ces activités. Elles ne sont pas reportées dans les notes des Référents sociaux vues dans les dossiers. Cependant, l'Éducatrice signale que cela lui arrive de les noter. L'Éducatrice rencontrée précise être « *beaucoup dans l'action* » et la communication avec les Référents sociaux se fait plutôt oralement directement ou lors de la réunion sur les familles tous les 15 jours.

Avec sa collègue, elles ont à plusieurs reprises rédigé des écrits sur leurs projets d'action. Elle a pu nous en retrouver quelques-uns. En général, ils ne sont pas datés mais certains dateraient de plusieurs années dit-elle : « La parentalité à Solidarité Logement », « Travail sur la parentalité ouverte sur l'extérieur », « Évolution des ateliers et projets d'ateliers extérieurs », « Projet avec LEZARAP'ARTS » pour concevoir un emblème familial avec un artiste extérieur, projet rédigé pour le budget prévisionnel 2012, « Permanence culture et projet de sorties culturelles », projet pour lequel les dates précisées ne comportent pas l'année concernée, « Projets de sorties pour l'été 2012 », « Les ateliers des mamies tricoteuses ». Et enfin pour 2014, un programme complet de sorties ou activités à la journée a été présenté récemment aux Référents sociaux, certaines avec les enfants et d'autres réservées aux adultes (voir ci-dessous « Accompagnement dans la vie sociale »). Ces documents attestent d'un souci de conceptualisation et de communication sur ces activités.

Cependant, les professionnels expriment actuellement une baisse de leur motivation concernant les activités collectives d'autant plus qu'il leur est demandé d'y être moins nombreux afin de recentrer le travail sur l'accompagnement des familles vers le logement le plus rapidement possible.

ACCOMPAGNER DANS L'ACCES AU LOGEMENT OU UN HEBERGEMENT ADAPTE

L'accompagnement à l'accès au logement pérenne est une priorité de du CHRS/LI depuis sa création. Cependant, nous constatons une diminution importante du nombre de sorties en 2012/2013, comme le montre le tableau ci-dessous.

	2010	2011	2012	2013	Total en %
Familles sorties en HLM	6	2	0	3	11 = 38%
Familles sorties en logement privé (dont IML)	1	6	2	1	10 = 36%
Familles réorientées en CHRS ou résidence sociale	2	1			3 = 10%
Retours chez l'ex conjoint ou dans la famille d'origine	1	3	1		5 = 17%
Total familles sorties (CHRS + SISIF)	10	12	3	4	29 = 100%

Etude des sorties du CHRS/SISIF sur 4 années

Il n'y a pas de différence notable entre les deux dispositifs. Les retours des familles concernent en général des femmes victimes de violence conjugale, en nombre croissant, que ce soit parmi les familles monoparentales ou même au sein des couples hébergés.

La majorité des sorties se font en logement autonome (74%). On constate cependant que les sorties en HLM se sont raréfiées depuis 2010. Les sorties en logement privé ont fortement augmenté au moment de la création du GCSMS Galilée (IML) mais ont ensuite baissé.

Sur les 4 familles rencontrées, trois étaient présentes depuis plus de 2 ans, la quatrième depuis un an. Parmi celles-ci, 3 avaient des problèmes de papiers pour au moins un des adultes présents et de fait des problèmes de ressources, n'ayant pas accès à toutes les prestations. Un adulte au moins travaille dans chacune de ces familles mais ce sont dans tous les cas, des emplois précaires limités dans le temps ou avec un nombre d'heures insuffisant.

Les freins à l'accès au logement sont donc la précarité administrative et financière et également la grande taille des familles. En effet, actuellement tout le contingent HLM concernant les logements T4 ou plus est largement insuffisant et réservé au DALO, dispositif où les personnes hébergées doivent avoir au moins 6 mois d'hébergement pour y déposer un dossier. Dans les dossiers examinés, nous avons trouvé presque systématiquement des dossiers logement et parfois un fiche ou un rapport en vue de l'orientation de la famille dans un autre CHRS. Par ailleurs, nous notons la présence de nombreux courriers concernant l'accès aux droits (préfecture, CAF), démarches préalables à l'accès au logement autonome.

15- ACCOMPAGNER VERS L'EMPLOI

L'accompagnement vers l'emploi est d'autant plus important que de nombreuses familles ne réunissent pas les conditions pour bénéficier des minimas sociaux (personnes régularisées autorisées à travailler mais n'ayant pas 5 ans de présence sur le territoire national leur permettant d'ouvrir leurs droits à ces prestations).

Ces familles sont souvent loin de l'emploi eu égard aux critères d'embauche en France. De surcroît, au regard des besoins personnalisés de chaque famille, les Référents sociaux ne disposent ni du temps nécessaire ni des connaissances utiles pour engager l'usager dans un parcours de mobilisation vers l'emploi et la formation.

Cependant, soucieuse de cette problématique, l'association LOGISOL a participé à la création d'une Association de remobilisation professionnelle « Le Roseau » avec 5 autres associations Marseillaises, le SPES, l'Abri Maternel, HPF et l'Amicale du Nid. Depuis début 2013, les Référents sociaux peuvent orienter les personnes très éloignées de l'emploi et pas en mesure d'accéder aux dispositifs classiques en raison de problèmes de langue, de relations, de difficultés à respecter un rythme de travail ou encore de méconnaissance totale du monde du travail en France. Cette nouvelle activité monte en puissance progressivement. Par cette action, l'association a aussi pour but de regrouper et de faire monter en compétence des équipes d'accompagnement des structures hébergeantes. De fait, les Référents sociaux disent aborder plus rapidement la question de l'insertion professionnelle avec les familles.

Outre les difficultés citées ci-dessus, une résidente rencontrée fait part du manque de possibilités de garde des jeunes enfants, écueil majeur d'un projet d'accès à l'emploi des mères, de surcroît si elles sont chefs de famille. Ce problème est effectivement crucial dans les familles monoparentales. Les couples rencontrés ont seulement un de leur membre qui travaille (en CDD ou en chantier d'insertion) ou en recherche d'emploi, l'autre étant mobilisé par la prise en charge des enfants.

16- ACCOMPAGNER DANS LA VIE SOCIALE

Les Educatrices ont notamment la mission de développer la vie sociale des personnes accueillies avec ou sans leurs enfants. Les Référents sociaux y participent également.

Outre les activités et sorties parent-enfant citées ci-dessus, les Educatrices ont développé en 2012, une activité collective à destination principalement des femmes accueillies en CHRS/SISF : le « Blablathé ». Cette activité consiste à organiser des temps de rencontre autour d'un repas (petit déjeuner ou déjeuner) à partir desquels d'autres projets notamment de sortie pourront se construire. Nous avons participé à une séance de « Blablathé » à laquelle participaient 2 résidentes, la grande fille d'une résidente, une ancienne résidente, l'Educatrice et une des Référentes sociales.

La lecture de divers écrits de 2012 à ce sujet (projet, compte rendus de séances) montre la préoccupation des femmes autour de la cuisine. Cuisiner pour les autres apparaît comme un mode de valorisation personnelle important. Par ailleurs, des débats suscités par les professionnelles abordent la question de la parentalité autour de questions socioculturelles plus complexes telle que : Les mères peuvent-elle se distraire et prendre du plaisir sans leurs enfants? Dans les faits, l'équilibre se joue entre les deux. Les femmes apprécient se retrouver entre femmes pour discuter de leur préoccupations et pour organiser des activités avec leurs enfants avec les autres familles hébergées, notamment du CADA même si ces familles participent peu compte tenu de la barrière de la langue. Un pique-nique est prévu le mois prochain. Les personnes rencontrées individuellement apprécient beaucoup ces activités.

Ces activités sont réservées aux femmes. Des hommes, dont celui que nous avons rencontré, se plaignent du manque d'activité organisée pour eux. Il suggère la pêche ou le vélo. L'équipe y réfléchit. Ce même monsieur explique qu'il lui arrive de garder leurs jeunes enfants pour que sa femme puisse se rendre à des activités organisées par LOGISOL.

En 2013, l'activité collective principale a été le projet « vacances ». Elle s'est concrétisée par un séjour d'une semaine en mobil home pour 6 familles en août.

A travers les écrits (projets et compte rendus), nous observons que les professionnels développent une logique de projet collectif plutôt que d'activité collective, où les usagers sont invités à s'impliquer et à prendre leur place, différente cependant, au même titre que les professionnels. Ces derniers démontrent leur compétence à exprimer leurs objectifs professionnels dans les écrits qu'ils réalisent. Au niveau des écrits, nous pourrions juste regretter de trouver peu de bilans formels des projets alors que ceux-ci comprennent parfois des indicateurs de résultats.

Par ailleurs, la participation effective et la progression des usagers ne font pas l'objet d'un recueil de données systématique qui pourrait pourtant enrichir le dossier de chacun.

Enfin une Psychothérapeute, sur un 0.30 ETP dédié au CHRS, propose des entretiens thérapeutiques à domicile ou dans son bureau. Nous ne savons pas si l'aspect des relations sociales ou familiales peut être abordé en entretien.

17- ACCOMPAGNEMENT A LA SANTE PHYSIQUE ET PSYCHIQUE

La Psychothérapeute est également chargée de l'orientation et de l'accompagnement vers des structures de santé notamment mentale si nécessaire. Le Référent social s'occupe de l'ouverture des droits. Le dossier de la Psychothérapeute est soumis au secret médical et les notes sur la santé sont rares dans les dossiers des Référents. La question de la santé se gère donc avec le concours de partenariats pas toujours faciles à mobiliser.

18- ACCOMPAGNER DANS L'ACCES AUX DROITS

Rapidement après l'arrivée, un rendez-vous est pris avec le Référent social. Celui-ci fera un bilan de la situation sociale et administrative et entamera ou poursuivra les démarches nécessaires. Sont particulièrement vus les problèmes de papiers d'identité, d'accès à la CAF ou la CMU ou encore de régularisation de la situation des personnes étrangères. Les rendez-vous sont plus ou moins fréquents selon la complexité de la situation, ce que nous avons constaté dans les notes figurant dans les dossiers, lorsqu'elles existaient.

Le bilan de l'évolution de la situation de chaque famille se fait oralement lors des réunions sur les familles mais il n'y a pas de trace écrite systématique du diagnostic initial et des évolutions, hormis les quelques notes des Référents sociaux, les copies des courriers et autres pièces contenus dans les dossiers et, ce que nous avons plus rarement constaté, les demandes de prolongation adressées à la DDCS.

19- DEVELOPPER LE POUVOIR D'AGIR ET L'AUTONOMIE (CAPACITES A FAIRE SEUL, CAPACITES DE FAIRE DES CHOIX)

De fait, l'implication des personnes dans la vie institutionnelle - réunions des résidents, participation à des projets collectifs, développe leur capacité à agir. Les Référents font état de leur souci d'aider la personne à agir elle-même pour effectuer des démarches plutôt que de faire à leur place. Les entretiens avec les familles confirment la réalité de cette posture.

En revanche, il n'y a pas de projet personnalisé formalisé. Le contrat de séjour comme ses avenants sont sur le même modèle pour tous. Pour le moment les entretiens de bilans intermédiaires prévus avec la famille trois fois entre deux renouvellements de contrat ne se font pas et nous n'avons pas trouvé de trace des entretiens avec la direction précédant la signature de ces documents où les situations et les projets personnels auraient pu être évoqués.

Les usagers rencontrés sont dans l'ensemble conscients des difficultés qui constituent des handicaps à leur insertion mais ils s'expriment peu sur leurs propres objectifs pour le séjour. Ils reconnaissent avoir changé et pris de l'assurance depuis le début de leur séjour, reliant ce constat sur eux même pour une large part à leur participation aux actions collectives.

20- REALISER UN TRAVAIL AUTOUR DU DEPART

Le travail autour du départ avec l'ouverture des droits, la recherche de ressources et d'un logement a toujours été une priorité de l'établissement. Cependant, la situation a changé et actuellement les séjours deviennent beaucoup plus longs pour au moins deux raisons majeures.

LOGISOL a toujours voulu proposer un accueil inconditionnel quelles que soient les difficultés de la famille. Le CHRS se définit comme un CHRS « bas seuil ». Mais depuis 2011 et l'orientation par le SIAO, les familles reçues sont globalement dans une situation de difficulté accrue au niveau administratif et au plan des ressources. L'ouverture des droits et le processus d'insertion demandent plus de temps. Parallèlement, les opportunités d'accès à des logements correspondant aux besoins des familles de 3 enfants et plus (60% des familles accueillies) se sont raréfiées, la préfecture les réservant au dispositif DALO et ce dispositif n'étant accessible qu'aux familles du CHRS après résolution des problèmes administratifs et financiers. La durée des séjours s'est, par voie de conséquence, fortement allongée. Actuellement, l'association est obligée de multiplier les démarches à tous les niveaux pour trouver des solutions pour ces familles, présentes parfois depuis plus de 30 mois, avec le risque de ne plus croire à une sortie possible et d'installation dans une situation prévue pour n'être que provisoire.

Tout en ne dérogeant pas à son principe de continuité de l'hébergement jusqu'à une solution satisfaisante, la direction de LOGISOL recherche des solutions à expérimenter telle qu'éventuellement le passage des familles en statut de sous-locataire dans leur logement, puisqu'elles n'ont plus besoin d'un accompagnement aussi renforcé. Mais cela fait courir un double risque à l'association. Le premier risque est financier. Le second risque est d'assumer pour son propre compte la problématique de la pénurie de logement, en ne trouvant pas, en remplacement du logement sous-loué, un nouveau logement à louer dans le parc social marseillais pour maintenir sa capacité d'accueil en CHRS.

Chapitre 2. L'ouverture de l'établissement et les relations de coopération

Prise en compte du contexte environnemental

- 21- PARTICIPER A L'OBSERVATION SOCIALE SUR LE TERRITOIRE**
- 22- ÊTRE PRÉSENT DANS LES INSTANCES REGIONALES OU EST REFLECHIE L'ACTION EN DIRECTION DES PERSONNES EN DIFFICULTE SOCIALE**
- 23- DEVELOPPER ET SUIVRE LES CONVENTIONS DE PARTENARIAT**

LOGISOL et son 1^{er} établissement l'Hôtel de la Famille, ont été créés suite à l'observation des besoins par un groupe d'associations marseillaises œuvrant dans l'inclusion sociale. Les familles ayant besoin d'un accueil en urgence étaient séparées hommes, femmes, enfants et au mieux, on trouvait des places ensemble pour la mère et ses jeunes enfants. Les autorités de contrôle DDASS et CG 13 ont soutenu le projet. Depuis, l'association a créé d'autres établissements pour répondre à des besoins complémentaires : CHRS/LI puis SISIF et mesures ASELL pour l'insertion, CADA pour les demandeurs d'asile, démontrant ainsi sa capacité à être présente aux différents plans d'action mis en place dans le département. Ces dernières années, l'actualité en matière d'inclusion sociale était chargée, la DDASS devient DDCS et impulse la nouvelle politique de l'Etat sur le « Logement d'abord », réorganisant totalement les admissions dans les structures.

Concernant les admissions, LOGISOL avait été précurseur en organisant, bien avant la création du SIAO, une Commission-Famille qui a ensuite été intégrée dans le SIAO et fonctionne toujours dans les locaux de LOGISOL le mardi matin, même si ses modalités ont évolué. LOGISOL a participé à la création du GCSMS qui gère le SIAO. Ses sorties de l'urgence et ses admissions en insertion se font par le SIAO. A la demande de LOGISOL, le SIAO lui oriente plutôt des familles, quelle que soit la composition familiale, hébergées dans un ou des foyers d'urgence afin de contribuer à les désempoiser. De même, LOGISOL a participé à la création d'ARCA (Droit d'Asile). LOGISOL est membre fondateur et actif du premier GCSMS du département des Bouches du Rhône concernant l'IML « Galilée » (Intermédiation locative) et de « Le Roseau », une association qui vise à la remobilisation professionnelle des publics, créée par et pour un collectif d'associations d'insertion sociale marseillaises.

La direction souligne qu'eux-mêmes, les travailleurs sociaux et même certains usagers du CVS sont présents dans diverses instances, commissions, chantiers de travail de façon très intense proportionnellement à la petite taille des établissements de l'association. Actuellement, les Chefs de service participent à un groupe de travail sur le « Logement d'abord » voulu par la DDCS et animé par un cabinet de consultants ainsi qu'à la construction du SIAO « Logement » pour les sortants du CHRS. La direction réfléchit à organiser du bail glissant pour les familles en CHRS mais cela obligerait l'association à devenir bailleur ce qui représente un risque financier certain.

L'Association est membre de l'URIOPSS, l'ALID, la FNARS. Le Directeur de LOGISOL est d'ailleurs Président de la FNARS PACA depuis quelques années et LOGISOL participe au projet « Grundwig », programme européen « Culture et insertion sociale » en 2013 et 2014, porté par la FNARS PACA. LOGISOL y est représenté par des travailleurs sociaux et des personnes accueillies.

La direction nous a fourni une importante liste de partenaires, non exhaustive, avec ou sans convention concernant aussi bien l'institution que les accompagnements. Concernant l'institution, outre les partenaires déjà cités, ajoutons :

- Marseille Volontariat. Présentation de bénévoles notamment celui qui gère les relations avec la banque alimentaire et fait de nombreux transports de résidents,
- la Banque alimentaire avec laquelle existe une convention,
- Les Restos du cœur. LOGISOL assure les mesures ASELL de leur résidence sociale.

Enfin, il faut noter des initiatives bénévoles remarquables soutenues par LOGISOL tel qu'une ancienne résidente du CADA, russe et professeur de français dans son pays, qui donne bénévolement des cours de français aux personnes russophones accueillies par LOGISOL et d'autres associations marseillaises. LOGISOL assure la logistique, le prêt de salle et l'achat de matériels pédagogiques.

24- ENGAGER DES COOPERATIONS DE QUALITE AUTOUR DES ACCOMPAGNEMENTS

Concernant les accompagnements, la liste fournie cite des partenariats formalisés par des conventions avec la CPAM, un bailleur social, Culture du cœur. Hors ces partenariats formalisés, LOGISOL est en lien avec nombre d'acteurs dans le cadre de l'accompagnement des familles : Sauvegarde (AEMO), le secteur médical hospitalier (en particulier PSY) par le biais des CMP (1er et 3ème arrondissements de Marseille) et des PASS Psy (accès aux soins pour les personnes sans couverture sociale), les Maisons de la Solidarité du CG13... LOGISOL travaille régulièrement avec des médecins généralistes, l'un d'entre eux fait des consultations gratuites pour les personnes sans couverture sociale, et un Centre d'Ostéopathie qui accueille bénévolement.

L'Educatrice complète avec des partenariats ponctuels ou réguliers qu'elle active selon les besoins des familles :

- Service des écoles de la Mairie de Marseille pour la scolarisation des enfants,
- Collèges des quartiers ou du centre-ville,
- Centres aérés,
- Bibliothèque notamment celle du Panier avec laquelle de nombreuses actions sont organisées où les résidents peuvent rencontrer d'autres personnes,
- Sorties culturelles ou sportives organisées par le CG 13 (« 13 en partage »),
- Coopération avec un atelier d'artistes de rue par "Culture du cœur",
- Coopération avec une halte-garderie mobile pour les tous-petits,
- Avec "Culture du cœur", est citée la venue de bénévoles pour présenter les activités aux résidents.

La banque alimentaire envoie aussi parfois un animateur bénévole pour un atelier cuisine. L'Educatrice souligne la participation à de nombreux réseaux dont ils reçoivent les informations par mail parmi lesquels il faut trier et choisir. S'il y a besoin d'un financement, l'Educatrice doit présenter l'action et son budget à la Direction. Les Educatrices ont déjà établi un Programme 2014 d'activités à l'extérieur en partenariat avec le CG 13 et « 13 en partage », l'ADDAP 13 (Prévention spécialisée), l'association FOTOKINA, l'Opéra de Marseille. La liste sera complétée en cours d'année. Ces activités concernent toutes les personnes hébergées par l'association qui ainsi peuvent faire connaissance et créer des liens. Citons enfin l'activité « Blablathé » du CHRS/SISIF est ouverte aux résidentes de l'Hôtel de la Famille.

Les Référents sociaux soulignent également l'intérêt de développer des liens proximité dans le quartier de résidence des personnes hébergées. Par exemple, dans la cité « La Viste » où se trouvent plusieurs appartements de l'association, la Référente connaît bien les différents acteurs locaux tels que le Centre social, les écoles, la CAF, la CPAM et La Poste. Cela lui apporte un gain considérable en temps et en efficacité.

Globalement, les Référents sociaux expriment un manque de temps pour entretenir les réseaux. Ils perdent aussi beaucoup de temps dans certaines démarches du fait de l'impossibilité d'établir des partenariats avec des personnes référentes que ce soit à la Préfecture pour les démarches administratives des personnes de nationalité étrangère, à la CAF ou la CPAM pour l'ouverture des droits.

25- ÊTRE LISIBLE DANS L'ENVIRONNEMENT

L'association dispose d'un site interne, clair, agréable et d'une navigation aisée. Ses valeurs et principes sont explicitement mis en avant. Les informations sur ses activités sont simples, générales mais exactes, ne nécessitant pas une mise à jour trop fréquente. Le site est bien référencé sur Google.

<http://www.LOGISOL-asso.org/>

26- ASSURER LA RECONNAISSANCE DE L'ÉTABLISSEMENT

Le sens des responsabilités et le travail de l'Association LOGISOL sont appréciés par les partenaires, même s'ils ont parfois du mal à identifier précisément les différences entre les différents établissements. Nous avons contacté, par téléphone, 5 partenaires choisis dans différents champs des missions de l'établissement :

- L'orientation : le SIAO,
- L'hébergement : un bailleur HMP,
- L'accès à l'emploi: l'association le Roseau,
- L'accès à la culture : Culture du cœur,
- La sortie en logement : L'IML Galilée.

L'orientation

Le coordonnateur du SIAO confirme que toutes les familles hébergées au CHRS/SISIF sont passées par le SIAO. IL faut cependant attendre qu'un logement se libère pour orienter une nouvelle famille. LOGISOL accueille bien toute famille ayant un besoin d'accompagnement social, le seul critère est la taille du logement disponible au regard de la taille de la famille. Comme les familles sont en hébergement, et non en location, il est admis un nombre d'occupants supérieur aux critères habituels des bailleurs sociaux (par exemple deux parents et trois enfants dans un T3). Des familles sans aucun revenu peuvent être accueillies. Le coordonnateur souligne que le personnel de l'Association LOGISOL est à l'écoute, réactif, présent dans les commissions et les groupes de travail du SIAO.

L'hébergement

La responsable technique des logements à Habitat Marseille Provence. Le bailleur social a 10 logements occupés par les usagers de LOGISOL (CHRS/SISIF et CADA, NDA car le bailleur ne fait pas la différence entre les deux types de dispositifs) situés en centre-ville. L'immeuble de l'Hôtel de la Famille (10 logements) lui appartient également. Une convention particulière a été signée qui précise les droits et les devoirs du propriétaire et du locataire. Notamment, elle autorise la sous-location. La personne contactée se félicite de la coopération avec l'Association LOGISOL, notamment avec le Service Hébergement et le Responsable des Ouvriers d'entretien. La personne contactée a une idée générale sur les caractéristiques du public accueilli et a surtout retenu que ce sont des occupations temporaires.

L'accès à l'emploi

Le coordonnateur du « Roseau » explique que ce travail de coopération avec les Référents sociaux de LOGISOL (et des autres associations fondatrices NDR) a débuté progressivement en 2012-2013 sans financement dédié. Son travail consiste à recevoir les personnes accueillies dans le but de les remobiliser par rapport à l'activité professionnelle. Selon les cas, cela passe par de l'initiation (la personne ne connaît pas le monde du travail en France), du soutien, de l'orientation vers des structures de droit commun (PLIE, Chantiers d'insertion) lorsque la personne peut y accéder. En 2013, il a suivi 8 à 10 personnes de LOGISOL, tous dispositifs confondus. Il connaît bien les caractéristiques du public accueilli par l'association, notamment les problématiques des familles (dans un couple un des deux membres peut se mobiliser pour l'insertion professionnelle plus facilement, l'autre pouvant assurer la garde des enfants). Est intégré le fait que les familles étant hébergées dans des logements diffus, cela oblige à connaître les réseaux traitant de l'insertion professionnelle existant dans chaque quartier d'habitation. Cela induit une mutualisation des informations avec les Référents sociaux. L'interlocuteur privilégié est le Référent social qui oriente la famille. Pour cela, un travail commun d'élaboration de critères d'orientation est engagé. Après l'entretien, un retour est fait au Référent social, qui soit également lisible par la personne.

Notre interlocuteur insiste sur la nécessaire coopération entre lui et le Référent social durant toute la prise en charge et demande aux Référents de lui transmettre toute information sur ce thème. Par exemple, ayant orienté une personne en chantier d'insertion, il est souhaitable qu'il soit informé rapidement de tout abandon ou interruption, afin d'engager la remobilisation de la personne. Cette coopération est en voie de construction. Il présume que cette coopération prendra des formes différentes avec chaque association et affirme que le soutien des Directions de chacune d'entre elles est un élément indispensable.

L'accès à la culture

La responsable de « Culture du cœur » souligne que LOGISOL partage bien avec eux la philosophie de l'insertion par la culture. Les Educatrices sont très actives pour rechercher des manifestations à proposer à leur public et pour participer aux réunions organisées par Culture du cœur. Elles expriment aussi des demandes particulières en fonction de leur public, par exemple des spectacles sur le thème de l'immigration ou le souhait d'un couple accueilli de participer à un concert de musique classique. « Culture du cœur » a pu faire bénéficier LOGISOL de deux bénévoles, Educateurs spécialisés en formation, qui ont fait des permanences avec des propositions de spectacles dans les locaux de l'association pour les usagers de ses différents dispositifs. Les bénévoles ont aussi accompagné des familles durant les sorties proposées. La responsable de « Culture du cœur » déplore, comme les Educatrices de LOGISOL, que cette activité se soit arrêtée. Elle recherche actuellement de nouveaux bénévoles. Elle suggère que les Educatrices puissent faire la formation proposée par « Culture du cœur » sur la méthodologie de projet culturel dans une structure d'insertion sociale.

La sortie en logement

La responsable de l'IML « Galilée » souligne que LOGISOL est membre fondateur du GCSMS. L'IML fonctionne bien mais il est compliqué d'arriver à des mutualisations, par exemple de personnel d'entretien, entre les associations fondatrices. Le partenariat avec LOGISOL fonctionne bien et « dans les deux sens ». Par exemple, la responsable du GCSMS a pu prendre connaissance des modalités de fonctionnement de la comptabilité ou encore des fiches de poste de l'association. Les travailleurs sociaux de l'IML apportent leur expertise à ceux de LOGISOL. Les orientations faites par LOGISOL sont correctes sauf une fois, la famille n'étant pas motivée mais obligée d'accepter le logement proposé, point très strict du règlement de LOGISOL. LOGISOL est une des associations qui utilisent le plus l'IML, notamment pour les grandes familles dont le relogement reste problématique dans la région. La sortie de l'Hôtel de la Famille a rarement débouché sur un logement en IML mais cela devrait advenir avec l'allongement de la durée des séjours. Si les familles orientées par LOGISOL rencontrent des difficultés une fois relogées, elles se retournent en général vers leurs travailleurs sociaux. Il peut alors y avoir une rencontre à trois. De façon général, le partenariat est bon : « *Ils connaissent bien les familles et ne cachent pas les difficultés* ».

Chapitre 3. Le projet d'établissement

Elaboration et évolution du projet institutionnel

- 27- S'INSPIRER D'UN DOCUMENT DE REFERENCE, CONFORME AUX OBLIGATIONS**
- 28- ÉTABLIR UN PROJET AVEC UN CHAPITRE CONSACRE AUX BESOINS DES PERSONNES**
- 29- ÉTABLIR UN PROJET AVEC UN CHAPITRE COMPRENANT UN PLAN DE TRAVAIL. EXISTENCE DU DOCUMENT AVEC UN PLAN DE TRAVAIL**
- 30- SUIVRE CHAQUE ANNEE L'EVOLUTION DES BESOINS ET LA REALISATION DU PLAN DE TRAVAIL**
- 31- COMMUNIQUER LE PROJET, Y COMPRIS AU MOMENT D'UNE EMBAUCHE**

L'ancien projet d'établissement

Un projet d'établissement avait été écrit par le Directeur pour le passage en CROSM de l'établissement en 2005 afin de d'obtenir le statut CHRS. Il n'a pas vraiment été diffusé chez les professionnels à l'époque. Nous ne l'avons pas lu mais nous avons eu connaissance d'un deuxième texte datant de 2009, résultat d'une tentative de rédaction participative d'un projet d'établissement qui n'a pas pu aboutir totalement. Ce texte comprend :

- L'historique de l'association LOGISOL avec la création de places d'urgence puis d'insertion,
- Trois « dispositions fortes » que nous rappelons ci-dessous :
 - « - *Seuil d'accessibilité bas. Le seul critère retenu est qu'un membre de la famille, au moins, ait le droit d'avoir des ressources. Il n'est ni demandé ni suggéré que les bénéficiaires doivent présenter un projet d'insertion. Nous devons accompagner la famille dans la conception de son projet.*
 - *Admission partagée. L'admission est le fait d'une commission composée de 2 représentants associatifs, d'un cadre non directeur de l'association et d'un représentant du Conseil Général. Cette commission décide, selon des règles et un fonctionnement édictés par elle, des familles retenues pour l'hébergement. Par principe, le directeur entérine la décision de la commission.*
 - *Durée de l'hébergement individualisée. La durée de l'hébergement est déterminée par le directeur selon la proposition faite par la famille, en fonction de son projet. La réalisation de ce projet est le seul critère concourant à déterminer la durée d'hébergement.* »
- Les valeurs et principes
 - o Famille
 - o Solidarité
 - o Liberté
 - o Universalisme
- Les objectifs généraux suivants (qui ont été partiellement déclinés en objectifs opérationnels)
 - 1/ Ouvrir notre fonctionnement et rechercher l'objectivité dans les actions,
 - 2/ Permettre à la famille de vivre selon ses choix dans le respect de la dignité de chacun,
 - 3/ Respecter ses choix,
 - 4/ Permettre l'accès à l'information et aux droits,
 - 5/ Accompagner les familles dans leur parcours d'insertion,
 - 6/ Favoriser l'exercice de la citoyenneté.

Le futur projet d'établissement

Ce début de projet d'établissement comprend des éléments très intéressants concernant notamment les valeurs partagées, mais il ne correspond pas totalement aux exigences de la recommandation de bonnes pratiques professionnelles parue depuis sur ce thème.

Consciente de ce manque, la Direction a initié en 2013, la rédaction d'un projet d'établissement actualisé qui concernera, mais distinguera bien, les 4 établissements de l'association (Hôtel de la Famille, CHRS/LI, Service de stabilisation, CADA ASEL). Il faut noter qu'entre-temps, l'association LOGISOL a réalisé sa première évaluation interne, notamment pour le CHRS/LI, et mis en place un plan d'action d'amélioration de la qualité. Cette rédaction est accompagnée par un consultant recommandé par la FNARS. Sa réalisation doit se terminer en avril 2014.

Le document d'information sur ce projet de réécriture du projet d'établissement, présenté aux salariés le 19 novembre 2013, et que nous avons pu consulter, propose une démarche répondant aux exigences de l'article L311-8 du CASF : définir les objectifs de l'établissement notamment en matière de coordination de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations ainsi que de ses modalités d'organisation et de fonctionnement... Par ailleurs, il inscrit bien le projet d'établissement au sein d'un cycle d'alternance projet d'établissement/évaluation interne, mais cependant n'évoque pas l'Evaluation Externe dans cette dynamique. Enfin, il prend en compte le référentiel national des prestations du secteur AHI publié en 2010.

Le plan prévu correspond effectivement à celui proposé dans la RBPP à savoir :

- 1- L'histoire et le projet de l'organisme gestionnaire,
- 2- Les missions,
- 3- Le public et son entourage,
- 4- La nature des offres de service et son organisation,
- 5- Les principes d'intervention,
- 6- Les professionnels et les compétences mobilisées,
- 7- Les objectifs d'évolution de progression et de développement.

Le travail est animé par le consultant qui s'appuie sur un comité de pilotage avec un référent interne désigné et avec le fonctionnement de groupes de travail thématiques. Les groupes de travail sont pluridisciplinaires, tous les métiers sont représentés ainsi que le Conseil d'administration. La place des personnes accueillies n'est pas précisée dans le document.

Nous avons consulté un document issu des groupes de travail concernant le CHRS/SISIF, il détaille la manière dont le CHRS/SISIF met en œuvre les processus du référentiel AHI, complété depuis par le RNP, à savoir : Accueillir, Héberger, Accompagner vers l'autonomie. La partie « Accueillir » est finalisée à l'exception des principes d'intervention. Les parties « Héberger » et surtout « Accompagner vers l'autonomie » sont bien avancées. Les professionnels nous ont dit travailler actuellement avec la consultante sur leurs postures professionnelles.

Evaluation des besoins des personnes accueillies

Nous trouvons des informations sur les caractéristiques des usagers de LOGISOL dans les rapports d'activité annuels qui comprennent quelques statistiques concernant l'origine, la composition et les problématiques des familles accueillies aussi bien en CHRS qu'en SISIF. Il y a aucune différence entre les deux types de prise en charge, si ce n'est que les plus grandes familles sont plutôt en CHRS (avec des appartements plus grands) et les familles sans ressource iront plutôt sur le SISIF où il est possible de bénéficier de l'ALT alors qu'elles n'ont pas leurs propres droits CAF.

Les trois derniers rapports d'activité font état d'une certaine stabilité dans la typologie des familles accueillies avec notamment une majorité de familles monoparentales et une proportion importante de familles de 3 enfants et plus, ainsi que de nombreux adolescents et jeunes adultes parmi les enfants accueillis.

Le niveau d'étude des parents est variable. Il peut parfois être très élevé notamment parmi les familles qui ont obtenu l'asile politique mais la majorité ne dépasse pas la fin de la 3^{ème} et parmi ceux-ci, en moyenne 10% sont totalement analphabètes. Le rapport d'activité ne précise pas la pratique ou non de la langue française mais parmi les familles présentes actuellement, plusieurs sont en apprentissage de la langue.

Peu de personnes ont un contrat de travail à l'entrée et si oui, il est en général précaire : contrat aidé, CDD, temps partiel. Enfin, le nombre de personnes sans ressource à l'entrée explose depuis 2011 (40%).

La durée moyenne de séjour des sortants en CHRS en 2012 est de 895 jours contre moins de 500 les années précédentes. Ce sont donc des personnes arrivées en 2009-2010 qui n'ont pu trouver une solution logement qu'en 2012. L'année 2013 est encore pire avec seulement 3 sorties, contre 11 en 2011 et 10 en 2010. Nous observons bien un phénomène d'embolisation de la structure qui semble dû en partie à l'accueil de familles plus en difficulté (sans ressource) mais aussi à l'involution du contexte local de l'offre locative, notamment en matière d'accès au logement pour les grandes familles.

Le projet d'établissement, en cours de réécriture, devra prendre en compte cette évolution de l'environnement. Nous pensons souhaitable qu'une analyse quantitative plus complète des problématiques et du cumul des difficultés rencontrées par les personnes accueillies, citées dans les rapports d'activité, puisse être réalisée (en matière de santé, relations familiales et sociales, éducation des enfants) afin d'affiner l'analyse qualitative des besoins.

Les avis des professionnels

La Direction insiste sur le lien entre les valeurs du projet associatif et le travail en cours sur le projet d'établissement. Elle insiste sur l'importance d'un accompagnement global des familles en grave difficulté et l'importance du nombre de travailleurs sociaux pour les accompagner. Le chantier « Projet d'établissement » permet à l'équipe d'explicitier concrètement ce qu'elle offre, hébergement et accompagnement, aussi bien au niveau des principes que des modes opératoires. La direction signale que c'est la première fois qu'un travail est ainsi fait avec l'appui d'un consultant extérieur. Cependant, ce ne sera pas le personnel mais le consultant qui fera l'écrit final (premier projet d'établissement participatif). Cependant, la Direction mène actuellement une réflexion avec des petites expérimentations sur des perspectives d'évolution notamment dans le cadre du « Logement d'abord ». Les fruits de cette réflexion seront à intégrer dans le point 7 du futur document qui traite des objectifs d'évolution et de développement.

L'équipe éducative. Les échanges avec les professionnels ont permis de vérifier que les valeurs annoncées dans le premier texte du projet d'établissement demeurent une réalité pour les professionnels présents. Notamment les trois dispositions fortes sont connues de tous et l'établissement est toujours organisé pour y répondre avec des adaptations liées à l'évolution du contexte. L'équipe est très attachée à la notion d'accompagnement des familles dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur propre projet. Elle vit un peu difficilement la pression récente, mise sur les familles présentes depuis longtemps, pour qu'elles activent davantage leur recherche de solution de sortie mais s'engage volontairement dans les expérimentations d'accompagnement de familles relogées dans le cadre du « Logement d'abord ».

Un bénévole, devenu membre du CA, explique qu'il est important pour lui de venir en aide à ceux qui n'ont rien.

Les perspectives d'évolution

Un projet d'établissement doit contenir les perspectives d'évolution pour les 5 ans à venir. La Direction est en pleine réflexion à ce sujet au regard de la politique du « Logement d'abord » mais aussi pour trouver des solutions aux familles pour lesquelles l'obtention d'un logement met beaucoup plus de temps que la durée d'un accompagnement en CHRS. L'association réfléchit à diverses possibilités :

- Transformer le contrat d'hébergement au bout d'un certain temps en contrat de sous-location en maintenant la famille dans son logement,
- Organiser de la sous-location avec bail glissant soit à partir de logements captés soit à partir des logements où les familles sont actuellement hébergées, ce qui aurait le grand avantage de permettre à la famille de rompre avec la logique de passage d'un lieu d'habitat à un autre.

Dans tous les cas, reste entier la problématique de captation de nouveaux logements adaptés à la taille des familles souvent nombreuses. Actuellement, la Direction et les Référents sociaux travaillent à l'élaboration de critères permettant d'évaluer le niveau de préparation de la famille eu égard au projet de passage en sous-location sans accompagnement CHRS. Une Référente sociale expérimente une situation « d'accompagnement hors les murs » dans le cadre d'un bail direct avec une famille sortie récemment du CHRS.

Des questions restent en suspens concernant notamment la possibilité de capter des logements et aussi le risque financier pris par l'association en cas de non-paiement des loyers ou de dégradation des logements.

Chapitre 4. La dynamique et les suites données à l'évaluation interne

Développement d'une démarche participative.
Développement d'une démarche d'amélioration continue

32- PERIMETRE DE L'EVALUATION INTERNE

33- METTRE EN PLACE EN CONTINU UN SUIVI DES TRAVAUX AVEC IMPLICATION DES PROFESSIONNELS

34- PRENDRE EN COMPTE LES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

35- PRENDRE EN COMPTE LE POINT DE VUE DES USAGERS ET DES PARTENAIRES

36- SUIVRE LE PLAN D'AMELIORATION DU SERVICE RENDU

Dès 2006, deux salariés de l'association ont participé à une action d'accompagnement à l'évaluation interne dans le cadre d'une expérimentation DRASS, FNARS, IRTS. Elles ont ainsi approché la méthodologie de construction de remplissage d'un référentiel sur la base de « CHRS+ », exemple de référentiel construit par la FNARS Aquitaine pour les CHRS. Après avoir participé à l'expérimentation, elles ont animé des groupes de travail afin d'adapter ce référentiel aux différents établissements de l'association (hébergement d'urgence, hébergement d'insertion, CADA).

Le référentiel d'évaluation interne du CHRS/SISIF

Le référentiel d'évaluation couvre 7 grands chapitres :

- 1 : Promouvoir les droits, libertés et obligations des usagers
- 2 : Améliorer l'accueil et l'orientation
- 3 : Optimiser l'hébergement et les conditions de séjour
- 4 : Améliorer l'accompagnement
- 5 : Encourager une politique de réseau
- 6 : Enrichir le projet d'établissement
- 7 : Promouvoir les ressources humaines

A l'intérieur de ces chapitres, on retrouve globalement la plupart des éléments à examiner en évaluation interne tels que rappelés dans la circulaire DGCS du 21 octobre 2011, à savoir :

- la promotion de la qualité de vie, de l'autonomie, de la santé et de la participation sociale,
- la personnalisation de l'accompagnement
- la garantie des droits et la participation des usagers,
- la protection et la prévention des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des usagers,
- l'insertion et l'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement,
- l'intégration des différentes ressources internes et externes,
- l'organisation interne, les ressources humaines et financières, le système d'information.

Sont bien développés dans le référentiel :

- la promotion de la qualité de vie, de l'autonomie, de la santé et de la participation sociale,
- la garantie des droits et la participation des usagers,
- la protection et la prévention des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des usagers,
- l'insertion et l'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement.

Sont développés incomplètement :

- la personnalisation de l'accompagnement,
- l'intégration des différentes ressources internes et externes,
- l'organisation interne, les ressources humaines et financières, le système d'information.

Le référentiel a été construit de façon participative par les professionnels. Il a été renseigné par des groupes de travail mixte professionnels-usagers. Le point de vue des partenaires n'a pas été recueilli.

Le rapport a été envoyé aux autorités de contrôle en 2012. Il comprend un résumé des constats faits dans chacun des chapitres du référentiel et des axes d'amélioration identifiés. Il comprend bien la démarche suivie pour l'évaluation. Il manque cependant une synthèse des résultats. En annexe, on trouve différents documents tels que le projet d'établissement qui présente la structure, les documents de la Loi 2002-2 (Livret d'accueil, règlement de fonctionnement, contrat de séjour) et aussi quelques autres documents tels que le plan d'action individualisé, les fiches de postes du personnel et le règlement intérieur des salariés. Ces documents peuvent avoir une fonction d'éléments de preuve. Enfin, le référentiel rempli est également annexé. Le fait d'annexer un référentiel vierge ou rempli a fait l'objet d'un débat entre les participants à l'évaluation interne. A notre sens, le référentiel rempli permet de faire un lien entre les réponses et le rapport rédigé et donne ainsi plus de poids à celui-ci.

Il n'y a pas de référence aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Les professionnels interrogés disent savoir qu'elles existent et elles seraient disponibles dans l'établissement mais il n'y a pas encore eu de travail à ce sujet dans l'établissement.

Les actions d'amélioration sont présentées au niveau de chaque chapitre du référentiel et seront ensuite reportées dans un plan d'amélioration, cependant sans classement ni priorités faites. La circulaire DDCE du 21/10/2011 recommande notamment de faire des priorités selon le projet de l'établissement, ce qui sera faisable quand celui-ci sera réécrit.

Le Plan d'Amélioration de la Qualité

En 2013, l'Association a créé un Comité Permanent de l'Evaluation composé de 6 salariés, 2 membres du CA et 2 personnes accueillies. Ce comité a notamment pour mission d'examiner la mise en œuvre des axes d'amélioration identifiés suite aux évaluations internes des 3 établissements concernés. L'examen des axes d'amélioration du CHRS/SISIF a été fait en septembre 2013. Il a été constaté que certaines améliorations ont bien été mises en œuvre. Pour exemple, la révision du règlement de fonctionnement. Certaines actions sont indiquées comme ayant été réalisées, sans aucun élément de preuve de leur réalisation. Nous n'avons pas pu vérifier leur effectivité comme celles par exemple des actions d'information ou de l'outil permettant l'évaluation de l'évolution de la situation et de l'autonomie du ménage. D'autres améliorations prévues concernant l'admission sont devenues caduques du fait de l'admission directe par le SIAO.

Le tableau fait état de 50 améliorations dont 31 faites ou à terminer et 19 restant à faire, certaines étant notées « urgentes » mais sans date prévisionnelle.

Chapitre 5. L'organisation, le fonctionnement institutionnel et les ressources humaines et matérielles

Développement des ressources humaines et prévention des risques

37- DEVELOPPER L'IDENTIFICATION DES ROLES ET PLACES

L'organigramme

Un organigramme de l'association nous a été fourni. De nombreux postes sont mutualisés entre les différents établissements de l'association. Le CHRS/SISIF bénéficie d'un %ETP de poste de Directeur, Responsable sociale, Responsable de l'hébergement (Chefs de service), du Secrétariat accueil, de la Comptabilité, de la Psychothérapeute et de l'Éducatrice spécialisée. Un poste d'ouvrier d'entretien est dédié au CHRS/LI, cependant en réalité, les interventions sont réalisées indifféremment par l'un des trois ouvriers d'entretien de l'association. Deux Référents sociaux, Assistante sociale et Conseillère en Economie Sociale et Familiale, sont pleinement affectées à au CHRS/SISIF.

Le directeur bénéficie d'un DUD de la Présidente de l'association. Le document est non daté mais se réfère à la présidente actuelle.

Les fiches de fonction

Les fiches de fonction existent pour tous les métiers : Secrétaire accueil, Comptable, Secrétaire de direction, Psychologue, Responsable sociale, Ouvrier d'entretien, Éducatrice spécialisée mais nous n'avons pas eu de fiche de poste de Responsable de l'hébergement. Celle-ci, selon les termes de la professionnelle lors d'un entretien qui a permis de définir son poste, serait en cours de réfection vu l'évolution du poste. Concernant spécifiquement les CHRS/SISIF une fiche de poste existe pour le Travailleur social.

Le Travailleur social doit avoir un diplôme correspondant. Sa fonction est décrite ainsi que son rôle auprès des usagers et ses principales tâches. Notamment, il doit travailler avec une fiche de diagnostic et un Plan d'Action Individualisé. Les compétences attendues sont décrites dans la fiche. Celle-ci n'est pas datée mais semble récente. De même, pour la fiche de l'Éducateur spécialisé sur laquelle il est bien noté que celle-ci doit noter les informations concernant ses activités avec les familles dans les dossiers respectifs de chaque famille. La Psychologue doit rencontrer chaque famille dans la semaine qui suit leur arrivée et est chargée de l'activation des partenariats santé. Cependant, il faut noter qu'actuellement la titulaire du poste n'a pas la qualification de Psychologue mais est Éducatrice spécialisée Psychothérapeute avec des formations et expériences nombreuses et significatives dans les domaines de la thérapie et la médiation. La fiche de poste de Responsable sociale n'indique aucun diplôme requis.

Il manque donc la fiche de poste de Responsable de l'Hébergement. Cependant celle-ci nous a expliqué ses nombreuses fonctions au niveau de la gestion de l'équipe des services généraux, de la gestion matérielle et des relations avec les bailleurs des logements loués par l'association ainsi que des locaux de l'association, de la communication avec les Référents sociaux et de sa responsabilité dans la commission familles du SIAO.

Les procédures

Des procédures sont rassemblées dans un cahier des procédures. Elles sont soit communes à plusieurs établissements de l'association soit spécifiques à l'un d'entre eux.

Les procédures du CHRS/SISIF

CONTENU	PERSONNEL CONCERNE	POINTS FORTS	POINTS A REVOIR
Commande et transfert de mobilier	Direction (Responsable hébergement) Comptable Ouvriers d'entretien	1/ Procédure précise	
Admission CHRS/SISIF	Direction Référénts sociaux Ouvriers d'entretien Bénévole	1/ Organisation précise 2/ Remise des Contrat de séjour, Règlement de fonctionnement, Livret d'accueils indiqués 3/ Un bénévole peut être amené à accompagner la famille pour son installation dans son logement	La première partie est à revoir (SIAO)
Constitution et suivi du dossier APL AL	Référent social	1/ Prévoit le suivi du dossier une fois envoyé selon les procédures de chaque bailleur	
Organisation et suivi des Plans d'Action Individualisés	Direction (Responsable social et /ou Directeur) Référénts sociaux	1/ Explication de la notion de PAI durant le rendez-vous de signature du CS 2/ Variabilité de la durée des renouvellements de contrats selon les besoins de la famille 3/ Des bilans avec la famille sont prévus trois fois au cours d'une période de renouvellement (début, milieu, fin)	Date de signature du 1 ^{er} contrat (passée à 4 mois) Effectivité de la procédure
Calcul et encaissement des participations	Travailleur social Comptable		
Suivi de l'encaissement des participations	Comptable Travailleur social	1/ 3 fois par mois	
Procédure caisse (sortie d'argent liquide)	Comptable Travailleur social Direction s'il y a lieu	1/ Contrôle des sorties d'argent (2 signatures + celle du résident si avance) 2/ Initiative possible du référent	
Procédure de remboursement de la caution des logements extérieurs	Ouvrier d'entretien Responsable Hébergement Secrétaire de direction Comptable		La date de restitution est à préciser
Procédure de sortie pour le CHRS/SISF et le CADA	Responsable Hébergement Référent social Ouvrier d'entretien Bénévole	1/ Procédure précise 2/ Rôle important de l'Ouvrier d'entretien	

Il pourrait manquer :

- 1/ une procédure d'intervention dans les logements en diffus pour les Ouvriers d'entretien
- 2/ une procédure d'envoi des renouvellements de Prise en charge à la DDCS, qui existe pour l'Hôtel de la Famille.

38- DEVELOPPER EN PERMANENCE LES COMPETENCES PAR DES FORMATIONS ADAPTEES ET LE PERFECTIONNEMENT

(Plan de formation se déclinant dans un processus avec prise en compte des éléments recensés dans les évaluations individuelles et dans le DUPR, mise en œuvre, évaluation de la mise en œuvre. Plan de formation avec prise en compte des besoins identifiés, suivi et bilan des actions de formation. Formations extérieures donnant lieu à un retour des enseignements utiles au sein des équipes professionnelles)

Les entretiens annuels d'évaluation

Les entretiens annuels d'évaluation ont été organisés régulièrement chaque année de 2006 à 2011 selon la Direction. Il manque 2012 et 2013, ce qui est peut-être lié aux difficultés de GRH rencontrées au cours de cette période. Les entretiens ont été effectués sur la base de plusieurs documents que nous avons vus, une grille de réflexion remise au salarié avant, une grille d'entretien à remplir ensemble (cadre et salarié) pendant l'entretien et une fiche de synthèse rendue au salarié et archivée dans son dossier. Une nouvelle série d'entretiens a débuté en 2014 et est en cours. La grille d'entretien a été revue et discutée avec les Délégués du Personnel. Elle comprend des éléments destinés à interroger les compétences et les capacités professionnelles des salariés. La grille se veut commune à toutes les catégories de salariés. Ses items sont en grande partie adaptables à toute catégorie mais certains spécifiquement adaptés à la mission des travailleurs sociaux. La fiche ne comprend pas de questions sur les souhaits des salariés en matière d'évolution professionnelle et de formation.

Le plan de formation

Selon la direction, le montant du plan de formation de ces trois dernières années a été proportionnellement en baisse par rapport aux premières années car l'établissement a d'une part passé le seuil de 10 salariés et d'autre part été obligé de limiter le montant du budget formation à la partie obligatoire en raison de la stagnation des dotations budgétaires depuis 2010. Les priorités se font sur 3 ans. Les Délégués du Personnel sont associés à la construction du plan de formation. La formation des cadres, notamment Master II de Management pour le Directeur, a été une priorité. Globalement, le Directeur priorise les questions de sécurité, sécurité incendie, habilitation électrique,... et un thème travaillé en intra, par exemple « L'agressivité », « Argent et relation d'aide », « Violence conjugale ».

Le plan 2013 est maintenant clôturé. Le montant total correspond au taux de l'OPCA. Il comprend :

- Une formation commune (10 personnes) « Initiation à l'intervention systémique par l'analyse de pratiques »,
- Une formation commune (9 personnes) concernant « La sécurité (SST) »,
- Plusieurs formations courtes concernant le « Le rôle du DP », « La préparation à la retraite » et autour des questions du droit d'asile et du droit au séjour.

En 2013, les formations en cours des cadres étaient terminées. En revanche, diverses autres formations ont eu lieu notamment au regard de décisions prises en matière de traitement des problèmes psychosociaux suite à une crise en 2012 (voir ci-dessous le DUS) : « Coaching de l'équipe de cadres », « Formation à la gestion des conflits » et « Elaboration participative d'un nouveau projet d'établissement ». Ces actions ont été financées sur un résiduel d'il y a quelques années. La DDCS a autorisé LOGISOL à le conserver puis à l'utiliser pour ces actions ainsi que pour l'évaluation externe.

Le plan prévisionnel 2014 a été finalisé en retard car il y a eu un changement d'OPCA, l'établissement passe chez UNIFAF, ce qui devrait apporter des possibilités supplémentaires de formation avec les actions collectives du fonds d'Intervention. Il est prévu :

- Trois formations communes : « Initiation à l'intervention systémique par l'analyse de pratiques », « Le projet personnalisé », « La communication non violente »,
- Trois formations concernant la sécurité (« Sécurité incendie », « Sécurité électrique », « Sécurité dans les véhicules » (cette dernière étant assurée en interne),
- Plusieurs formations courtes autour de thèmes liées aux personnes étrangères accueillies,
- Une formation en informatique.

L'établissement a organisé l'information des salariés sur les possibilités du Droit Individuel à la Formation. Les salariés, après une période de réticence, en comprennent maintenant l'intérêt. Il n'y a pas de partage organisé des connaissances acquises par les personnes ayant bénéficié de formation.

39- DEVELOPPER LE DIALOGUE SOCIAL INTERNE

Le dialogue Direction-Délégués du personnel

D'après le cahier, les réunions avec les IRP se sont tenues très régulièrement. Trois ont déjà eu lieu en 2014. Le cahier affiche un mode questions/réponses notamment concernant les congés, la prévoyance, les RTT, les récupérations diverses. La consultation des délégués du personnel relative au plan de formation y figure. Le cahier est à disposition du personnel sur une table à côté du secrétariat. Les comptes rendus sont affichés dans la salle à manger du personnel, cependant parfois avec un peu de retard. Il n'y a pas de CHSCT. Les élus Délégués du Personnel et du Comité d'Entreprise valident les documents devant l'être par le CHSCT (DUS...). Le mandat des IRP a été renouvelé en 2014.

La DP rencontrée fait état d'une expression libre et d'un réel dialogue durant ces réunions.

Les Risques Professionnels et le Document Unique

Initié en 2006, un DUS commun à toute l'association a été conçu en 2007. Il a bien été réactualisé 5 ans plus tard en 2012 et couvre bien tous les champs habituels prévus dans un tel document et a été validé par les Délégués du Personnel. Conformément à la Loi, le document 2012 intègre bien des risques psychosociaux tels que :

- Agressivité – violence,
- Stress lié à la confrontation et la situation des familles,
- Stress lié à l'organisation du travail et aux contraintes hiérarchiques.

Cependant, Il n'intègre pas la question du « stress horizontal » lié aux comportements et relations de travail (Référence : ANACT Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail).

Le document fait une évaluation de l'exposition des différentes catégories des salariés aux différents types de risques et signale les bonnes pratiques existantes en matière de prévention des risques. La vérification périodique de la poursuite de ces pratiques est prévue tous les 2 à 3 ans. Il identifie des axes d'amélioration et comprend un plan d'actions d'amélioration en matière de prévention des risques.

La révision du document en 2012 a été concomitante avec le traitement d'une plainte des salariés de l'Hôtel de la Famille qui exprimaient un fort sentiment d'insécurité dans le cadre de leur travail. Cette situation est relatée dans le compte rendu de la mise en place d'une démarche d'analyse des risques professionnels suite à la plainte de salariés de l'Hôtel de la Famille en juin 2012 ainsi que dans le compte rendu d'une séance des DP/CHSCT du 13 juillet 2012 analysant cette démarche et faisant des propositions de remédiation, notamment la rédaction commune du projet d'établissement. Les travailleurs sociaux du CHRS/SISIF n'étaient pas directement concernés par le malaise dénoncé par leurs collègues de l'Hôtel de la Famille mais l'ont été dans les mesures de traitement mises en place afin de renforcer la cohésion associative. En 2014, la révision est prévue avec intégration des risques repérés en 2012.

L'attente exprimée d'un cadre de travail sécurisant

Les valeurs associatives fortes et partagées de LOGISOL doivent rendre possible la construction d'un langage commun. L'engagement dans le chantier du nouveau projet d'établissement avec un consultant extérieur, des séances de coaching pour les Cadres, afin de redéfinir les places respectives du Directeur et des Chefs de service, sont autant de solutions qui peuvent concourir à sécuriser les personnels. La direction précise qu'une formation à la gestion des conflits à laquelle les salariés et le Directeur participent se termine. Une évaluation de l'impact de ces solutions, prévue fin 2012, devra se faire rapidement.

Lors de l'évaluation externe, la Direction fait très honnêtement le point sur ce qui a été fait et pas fait et sur les questions qu'elle se pose à ce jour, notamment sur le mode de management à développer. La Chef de service social ayant pris une année de congés sabbatiques, elle a été remplacée. La nouvelle Chef de service a eu clairement la mission de préciser le cadre de travail qui s'était un peu dilué ces dernières années.

Lors des entretiens avec les professionnels du social, la réalité d'une reprise en main de certains points du cadre, notamment concernant la contractualisation avec les usagers, a été exposée spontanément. Les professionnels ont exprimé un malaise dû, selon eux, non au fond mais à un manque de concertation et le sentiment parfois de déroger aux valeurs de bienveillance et de respect de la dignité sur lesquelles sont fondées les actions de l'association en direction des usagers. Les usagers rencontrés ont également spontanément exprimé un sentiment similaire.

40- S'APPUYER SUR DES REUNIONS D'EQUIPE EFFICIENTES

Il existe des réunions institutionnelles rassemblant tout le personnel de LOGISOL tous les 2 mois, animées par le Directeur, et des réunions concernant les familles du CHRS/SISIF tous les 15 jours. Cette dernière est animée par la Responsable sociale. Il n'existe pas de procédure écrite de cadrage de ces réunions. Nous avons pu voir les comptes rendus écrits des réunions concernant les familles mais à ce jour il n'existe pas de comptes rendus des réunions institutionnelles.

Les Travailleurs sociaux du CHRS/SISIF nous ont informés qu'ils bénéficient d'une séance mensuelle d'analyse des pratiques où des problématiques sont travaillées. Ces réunions animées par un spécialiste de l'approche systémique sont appréciées des Référents sociaux. Ces séances sont communes avec les Travailleurs sociaux des autres établissements de l'association. La Chef de service n'y participe pas.

Les Ouvriers d'entretien ont régulièrement des briefings avec la Responsable de l'hébergement pour planifier leur travail en perpétuelle réorganisation selon les urgences.

41- AVOIR UNE ORGANISATION ADAPTEE

Les Travailleurs sociaux ont un planning hebdomadaire sur 35h entre 8h30 et 17h30. Il arrive que des sorties collectives avec encadrement aient lieu le weekend, cela donne lieu à récupération d'heures.

Depuis quelques temps, la Direction demande à tous les intervenants sociaux (Référents, Educatrices, Psychothérapeute) de renseigner un planning prévisionnel informatisé et totalement partagé, des activités, entretiens, accompagnements, démarches... pour la semaine à venir. Un réel effort est fait par les professionnels pour le renseigner bien qu'il ne leur soit pas toujours facile de prévoir systématiquement à l'avance leurs activités en raison des événements survenant dans l'accompagnement des familles. Cependant, un effort est fait pour au moins tenir le planning à jour. Il est demandé d'indiquer le nom de la personne ou famille concernée ainsi que le motif de la démarche. La Psychothérapeute s'efforce de remplir ces indications sans divulguer des informations qui pourraient relever du secret médical puisqu'elle est chargée des orientations et accompagnements dans le domaine de la santé.

L'accueil est ouvert au public de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h. Un membre de la Direction, le Directeur le plus souvent en semaine, est toujours joignable sur le téléphone d'astreinte.

42- AVOIR UNE JUSTE UTILISATION DES MOYENS

Gestion des ressources financières

Chaque année, deux budgets prévisionnels et deux comptes administratifs sont faits. L'un concerne le budget des 30 places sous statut CHRS financées en dotation globale par la DDCS et l'autre le budget des 24 places du SISIF financées également par la DDCS mais sous forme de subvention annuelle.

Le ratio d'encadrement concernant le CHRS/SISIF est difficile à calculer en raison des mutualisations. Cependant, celui concernant les Référents sociaux, 1 pour 6 familles, est très correct et se justifie tout à fait par l'important travail d'accompagnement global et de mise à jour administrative nécessaire pour ces familles en très grande difficulté. L'Éducatrice spécialisée et la Psychologue interviennent respectivement pour 0.40 ETP et 0.30 ETP. Ces temps mériteraient d'être légèrement augmentés afin de pouvoir intervenir de façon plus intense auprès de familles identifiées comme particulièrement en difficulté dans ces domaines. Il faut remarquer le rôle polyvalent des Ouvriers d'entretien qui interviennent dans les logements mais aussi participent activement à l'accueil et au départ des familles. Ceux-ci sont d'ailleurs très appréciés des familles rencontrées.

Un document de suivi budgétaire par poste est édité chaque mois et deux arrêtés comptables avec comparaison aux années antérieures sont faits en mai et en septembre.

Il y a un suivi rapproché des immobilisations, avec un inventaire précis refait tous les 2 ans, tous les meubles sont numérotés.

Les investissements mobiliers sont la seule richesse de l'association qui ne possède aucun patrimoine immobilier, leur montant est stable et ils sont inscrits dans la partie Investissement du budget et les dotations aux amortissements sont faites et suivies.

La comptable insiste sur le lien permanent fait entre la réalité et la comptabilité, notamment concernant le mobilier et matériel mis à la disposition des familles dans les appartements, ainsi que sur le suivi du paiement des participations et des cautions qui est partagé avec les Référents sociaux. Elle souligne également l'intérêt d'appuyer techniquement le CVS comme cela a été le cas pour la comptabilité du projet « vacances » de 2013.

43- PROPOSER UN CADRE D'ACCUEIL ET DE TRAVAIL CONFORME AUX BESOINS

Cadre d'accueil et de travail

L'association dispose de deux locaux communs à tous ses établissements où se trouvent tous ses bureaux :

- un local est contigu à L'Hôtel de la Famille au 35 rue Sénac,
- l'autre loué plus récemment est situé en face.

Les 2 locaux ont une façade relativement restreinte sur la rue et se développent vers le fond. Ils ont donc un accès à la lumière du jour limité, totalement pour le second local et le rez-de-chaussée du premier local qui a un étage avec lumière par le toit. Cependant, ce toit est en mauvais état ce qui occasionne humidité et fuites. LOGISOL a saisi le propriétaire, un bailleur privé, sans résultat pour le moment.

Le premier bâtiment comprend un couloir d'entrée débouchant sur le bureau du Secrétariat/accueil du public avec une banque derrière laquelle se tient la Secrétaire. L'espace d'accueil offre quelques sièges de type salle d'attente et un panneau d'affichage avec les adresses des ressources médicales vers lesquelles les résidents peuvent se tourner.

Sur la gauche, se trouve le bureau des deux Référents sociaux du CHRS/SISF.

Le local n'est pas très grand et bien rempli avec les 2 bureaux et l'armoire contenant les dossiers. Une grande baie vitrée occultée avec un film translucide apporte la lumière de la rue. Les Référentes sociales disent s'y trouver bien. Toujours au rez-de-chaussée, un long couloir va jusqu'au fond du bâtiment où se trouve une grande salle de réunion peu éclairée naturellement mais bien équipée de mobilier, vidéoprojecteur et éclairages. Elle peut facilement recevoir une vingtaine de personnes avec table de réunion en cercle. Le couloir distribue, sur la gauche, la tisanerie qui peut accueillir des résidents, où se trouve un point internet et où se fait la distribution de la Banque alimentaire mais qui comprend également des toilettes dont celles réservées au personnel et un coin thé-café accessible au personnel et aux résidents. Sur le panneau d'affichage de la tisanerie, se trouvent les horaires du personnel, le règlement intérieur des salariés et l'adresse de l'inspecteur du travail, la liste des produits ménagers. Viennent ensuite le bureau de la Comptable et celui de la Responsable sociale. Les bureaux ont des vitres donnant sur le couloir avec des stores qui peuvent se baisser pour en garantir les conditions de confidentialité. Ils sont tous équipés d'ordinateurs récents.

Il y a un défibrillateur dans le couloir. Le chauffage se fait par climatisation réversible.

Sur la droite, une petite pièce pour le serveur et la photocopieuse, le bureau de la Psychologue, une petite pièce réservée aux archives de moins de 5 ans et une petite salle de réunion/entretiens. La Psychologue se plaint du manque d'insonorisation de son bureau.

A l'étage, sous soupende mais mieux éclairés, se trouvent les bureaux du Directeur, de la Responsable de l'hébergement et de la Secrétaire de direction.

Le bâtiment contigu est occupé par l'Hôtel de la Famille. Au sous-sol de celui-ci, en rez-de-jardin, on trouve le stock de la banque alimentaire, la buanderie et la sortie vers un jardin où il y a des jeux pour enfants aux normes des collectivités. Au fond du jardin, on trouve un petit bâtiment et un chalet en bois pour le stockage de la vaisselle. Le petit bâtiment a un étage sert aux Ouvriers d'entretien pour stocker leur matériel, les produits dangereux rangés dans des placards par catégorie de produit, et à l'étage, le stock de literie et mobilier. L'Ouvrier d'entretien rencontré souligne les bonnes conditions dans lesquelles ils peuvent faire leur travail, le matériel étant performant et suffisant.

En face, de l'autre côté de la rue, le local très profond comprend le bureau du CADA et de l'ASELL, une salle de réunion/animation totalement sans éclairage naturel, une pièce aménagée pour l'accueil des petits enfants et de leur maman et le bureau des 2 Educatrices spécialisées du CHRS/CADA et de l'Hôtel de la Famille. Il faut noter que l'éclairage artificiel est plutôt réussi, le mobilier fonctionnel, des vitres donnant sur le couloir dans toutes les salles avec des stores occultants.

Au fond du local, on trouve une salle à manger avec kitchenette bien équipée, aménagée pour le personnel. Les personnels peuvent apporter leur repas et disposent d'un réfrigérateur. L'affichage syndical et l'affichage des Délégués du Personnel se trouvent dans cette salle ainsi que les coordonnées de l'Inspection du travail, des informations concernant la mutuelle et les symboles des dangers domestiques. C'est également le seul lieu de LOGISOL où la Charte des droits et libertés de la personne accueillie est affichée.

Dans le couloir, on trouve un photocopieur, des sanitaires et deux petits bureaux prévus pour les entretiens mais peu utilisés. Il y a un éclairage de secours et un plan d'évacuation ainsi que quelques œuvres d'art réalisées par les résidents. L'aménagement de ce local récent a été financé sur fonds propres amortis sur les budgets des établissements.

44- METTRE EN ŒUVRE UNE FONCTION D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DES INFORMATIONS

L'accueil physique ou téléphonique des interlocuteurs extérieurs et des familles est assuré avec attention par une Secrétaire-Agent d'accueil parfois remplacée par la Secrétaire de direction ou un Travailleur social. L'accueil transmet les informations directement aux professionnels concernés. Les Secrétaires soulignent que ce travail n'a pas toujours été facile, d'une part en raison de la difficulté personnelle à prendre de la distance avec les nombreuses situations dramatiques des familles et d'autre part par le nombre important de familles reçues lorsque LOGISOL faisait les entretiens de préadmission. Elles ont également la mission de savoir où se trouvent les membres du personnel en déplacement à l'extérieur pour les contacter en cas de nécessité.

45- DEVELOPPER L'INFORMATION AUTOUR DES PROJETS PERSONNALISES ET DES DOSSIERS INDIVIDUALISES

Les dossiers des usagers

Nous avons consulté 6 dossiers, pour moitié de familles sorties et pour moitié présentes. Il n'y a pas de procédure concernant le contenu et la tenue des dossiers. Ils sont construits de la même façon avec des sous-chemises par catégorie dans lesquelles sont rangés les documents administratifs (courriers, pièces) concernés par chacune des catégories (identité, enfants, logement, administratif, ressources, santé et ouverture des droits, emploi, PAI) et les notes du Référent social lorsque la prise en charge est terminée.

Actuellement la tenue des dossiers n'est pas totalement rigoureuse. Les papiers ne sont pas classés régulièrement et il peut manquer des contrats de séjour. Cependant, il semblerait que les contrats de séjour en cours soient regroupés dans un classeur que nous n'avons pas vu. Les notes du Référent social, souvent mises au dossier lorsque la famille est sortie, apportent certaines informations plus ou moins détaillées.

Un logiciel de gestion des dossiers des usagers a été installé. Il est en cours d'appropriation par les Travailleurs sociaux et l'utilisation est variable selon les personnels comme le constate la Responsable de l'accueil par ailleurs administratrice du logiciel. Les échanges entre professionnels sur les familles se feront également via le logiciel. La Chef de service précise que l'appropriation de ce logiciel est un des objectifs de 2014.

Le dossier "papier" sera donc supprimé. Le dossier numérique des familles sera composé de son dossier sur l'application INTEL ASSO et d'un dossier numérique contenant les documents scannés de chaque famille sur le serveur de l'association, dans la session de chaque Référent social protégé par un mot de passe. La mise en place du logiciel devrait faciliter la création de statistiques plus fines sur le public accueilli notamment l'identification des difficultés rencontrées. Par ailleurs, il permet d'inscrire les actes de l'accompagnement adapté réalisé avec chaque famille en utilisant des menus déroulants : - Type d'acte (visite, téléphone, entretien) - Date - Durée - Auteur de l'acte – Contenu (domaine travaillé ou autre action : signature de contrat par exemple) – Commentaires. Une alerte peut être programmée pour rappeler que la date de renouvellement de contrat est proche. Toutes les possibilités du logiciel ne semblent pas encore connues notamment au niveau de la prise en charge familiale. Il semble que pour une action concernant une famille entière, il faille l'inscrire nominativement dans le dossier de chaque membre. Les possibilités en matière de statistiques restent également à explorer. Enfin, la question de la manière de renseigner pour être compris sans trahir le secret concernant des données sensibles comme la santé, et en étant lisible par la personne concernée, est encore à travailler.

La procédure d'archivage

Une fois la personne partie, les dossiers sont archivés dans une petite pièce réservée aux archives. Ils sont conservés 5 ans sur place. Ensuite, ils sont remis au service des archives du Conseil général. L'informatisation en cours va modifier cette procédure d'archivage.

L'accès aux dossiers

Les dossiers sont gérés par les Référents sociaux durant tout le séjour et rangés dans un meuble-classeur dans leur bureau. Il est fermé à clé et n'est accessible qu'aux Travailleurs sociaux, à l'Éducatrice et à la Cadre sociale. La Psychologue a ses propres dossiers. L'Éducatrice a ses propres notes sur les actions collectives effectuées. Il n'y a pas, pour le moment, de traces organisées des actions collectives auxquelles la famille a participé ou du travail fait avec la Psychologue bien qu'il devrait être possible de tracer, dans les dossiers, le cadre du travail réalisé sans enfreindre le secret professionnel sur le contenu. L'informatisation en cours devra aussi répondre ces questions.

46- DEVELOPPER UN SYSTEME D'INFORMATION PLUS GLOBAL

(Processus d'information descendante définis, respectés et satisfaisants. Processus d'information ascendante définis, respectés et satisfaisants. Processus d'information horizontale définis, respectés et satisfaisants (Intranet, cahiers de bord, cahier et agenda, cahier de soins, cahier de liaison etc.) permettant de gérer les aléas dans l'information horizontale : notamment les cahiers de transmission indiqués dans le règlement intérieur du personnel.)

L'ensemble des processus de communication ne sont pas formalisés dans une procédure.

L'information descendante

Ont été identifiés :

- * Des réunions institutionnelles, un ordre du jour est établi mais il n'est pas fait de compte rendu,
- * Les comptes rendus des réunions des IRP,
- * Des notes de service (le Directeur les limite pour garder leur efficacité),
- * Des informations sont également transmises à travers les réunions des Travailleurs sociaux et celles des Ouvriers d'entretien avec la Responsable de l'hébergement.

L'information ascendante

Ont été identifiées :

- * A nouveau les réunions institutionnelles, et les réunions d'équipe,
- * Une demande de la Direction de l'établissement de plannings prévisionnels de leurs activités par les Travailleurs sociaux.

L'information transversale

Ont été identifiés :

- * Des boîtes mail extérieures ouvertes pour tous les Travailleurs sociaux, administratifs et la Direction,
- * Les Travailleurs sociaux, Référents et Éducatrice, font état de beaucoup d'échanges d'information orale, à la salle à manger ou par téléphone,
- * Les plannings à remplir par les Travailleurs sociaux accessibles à tous,
- * Un logiciel est actuellement mis en place pour le dossier des usagers. Toutes les informations concernant les usagers doivent à terme s'y trouver et tous les Travailleurs sociaux y auront un accès sécurisé en temps réel.

Le personnel des services généraux ne souligne pas de manque de communication entre eux et la Direction ou les Référents.

SYNTHESE DU RAPPORT

Analyse et Appréciation selon les 22 Thèmes de la Synthèse ANESM

1. LA (OU LES) DEMARCHES D'ÉVALUATION INTERNE MISE(S) EN ŒUVRE PAR L'ESSMS

Principales caractéristiques (périmètre, axes évalués, méthode employée, modalités de participation des usagers, données recueillies, etc.), résultats et axes d'amélioration mis en œuvre, modalités de suivi des actions du plan d'amélioration continue de la qualité, effets observés.

Résumé des constats

L'évaluation interne a été réalisée en 2009-2010, en interne, avec une méthodologie proposée par la FNARS dès 2006 et donc antérieure aux publications de l'ANESM et de la DGCS (circulaire du 21 10 11). Elle recouvre cependant globalement les champs recommandés. Le rapport d'évaluation comprend un résumé des constats par chapitre ainsi que des propositions d'amélioration au sein de ces chapitres. En revanche, nous n'avons pas d'éléments de preuve des constats avancés, ni de synthèse et priorisation des améliorations. Le référentiel rempli y est annexé ce qui permet de faire un lien entre les cotations et le contenu de rapport. Plusieurs usagers ont participé activement aux réunions de cotation de référentiel. Le rapport a été envoyé aux autorités de contrôle en 2012. L'association a mis en place en 2013 un Comité Permanent de l'Évaluation avec des salariés, des membres du CA et des usagers élus au CVS. Le plan d'action d'amélioration a été évalué par ce comité, en septembre 2013. Environ 40% des améliorations prévues auraient été réalisées mais les éléments de preuve ne sont pas joints. Par ailleurs, l'association a initié la rédaction de quelques protocoles, cependant pas systématiquement en lien avec l'évaluation.

Analyse

Malgré sa petite taille, l'établissement est entré dans le « train » de l'évaluation interne en avance sur les délais obligatoires. Des constats ont été faits sur la plupart des champs recommandés. Il manque cependant le champ essentiel du projet personnalisé.

Appréciation

L'établissement de petite taille a su profiter de l'opportunité de l'accompagnement de la FNARS pour réaliser ce travail. Si les constats sont présents, il manque une analyse explicitée de ceux-ci qu'il serait nécessaire d'intégrer en vue de la prochaine évaluation interne. La participation des usagers a été importante. La révision du référentiel au regard des textes de l'ANESM et de la DGCS et l'interrogation des partenaires seront à prévoir lors de la prochaine évaluation interne. La création d'un comité de pilotage de l'évaluation chargé notamment du suivi de la mise en place des actions d'améliorations est un point fort. Une priorisation des améliorations à réaliser et la recherche d'éléments de preuve de la réalisation de celles-ci seraient un plus.

Résumé des constats

Il n'est pas fait référence aux Recommandations de bonnes pratiques professionnelles dans le rapport d'évaluation interne. Notons cependant qu'à la date à laquelle cette évaluation a été faite, peu de recommandations avaient déjà été publiées.

Concernant le projet d'établissement, la version commencée en 2009 prend déjà en compte certains éléments de la recommandation de bonnes pratiques professionnelle sur ce sujet. Sa révision est en cours et le programme de travail tient parfaitement compte de cette recommandation. Cependant, l'appui sur les autres recommandations n'est pas précisé dans ce programme, lequel par ailleurs se réfère au référentiel national des prestations du dispositif « Accueil Hébergement Insertion » publié par la DGCS en 2010.

Les Travailleurs sociaux font état d'une connaissance de l'existence de ces recommandations, elles seraient disponibles dans l'établissement, mais n'ont pas encore eu l'occasion d'en prendre vraiment connaissance.

Analyse

Malgré une mise à disposition, mais non accompagnée des documents, la connaissance de ces recommandations est encore limitée. Cependant, nous avons pu observer que le travail fait au CHRS/SISIF de manière implicite, est cohérent avec la plupart des recommandations, notamment :

- L'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées,
- La bientraitance,
- L'ouverture de l'établissement à son environnement,
- L'expression et la participation des usagers, l'accès aux droits des personnes relevant de l'inclusion sociale.

Les éléments d'un projet personnalisé, en accord avec la recommandation sur ce thème, sont connus. Ils ont même fait l'objet d'une procédure, mais leur mise en œuvre systématique a été un peu relâchée cette dernière année.

L'étude de la recommandation concernant « Les attentes de la personne et le projet personnalisé » pourrait contribuer à redynamiser ce processus. Celle sur « L'éthique » apporterait également des éclairages significatifs.

Appréciation

Si le CHRS/SISIF est globalement implicitement en phase avec les bonnes pratiques professionnelles reconnues, un travail de prise de connaissance et d'approfondissement serait nécessaire en particulier relativement au projet personnalisé et à l'éthique professionnelle.

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

3. LE PEPS : ACTUALISATION, PERTINENCE AU REGARD DES MISSIONS DE L'ESSMS, DECLINAISON DE L'OBJECTIF CENTRAL EN OBJECTIFS OPERATIONNELS COHERENTS ET ADAPTES AUX MISSIONS

Résumé des constats

L'écriture du projet d'établissement avait été commencée en interne, il y a quelques années. Elle n'avait pas pu être totalement terminée. Le projet d'établissement est actuellement en cours de réécriture avec l'appui d'un consultant spécialisé. Le plan prévu correspond effectivement à celui proposé dans la recommandation de l'ANESM à savoir :

- 1/ L'histoire et le projet de l'organisme gestionnaire,
- 2/ Les missions,
- 3/ Le public et son entourage,
- 4/ La nature des offres de service et son organisation,
- 5/ Les principes d'intervention,
- 6/ Les professionnels et les compétences mobilisées,
- 7/ Les objectifs d'évolution, de progression et de développement.

Actuellement, les groupes de travail pluridisciplinaires travaillent sur l'identification de leurs postures professionnelles.

Analyse

Après quelques essais infructueux en interne, l'association a pris la décision de faire appel à un consultant extérieur pour accompagner la rédaction actualisée du projet d'établissement, qui comprendra 4 parties correspondant aux 4 établissements de l'association. La Loi demande un projet par établissement ou service mais nous pouvons comprendre, vu la taille de la structure, c'est-à-dire 22 salariés pour les 4 établissements, la création d'un seul document avec des parties spécifiques, à condition que chacune de ces parties corresponde bien aux missions spécifiques explicitées de chacun des établissements.

Appréciation

Un chantier auquel participent toutes les catégories de personnel et des membres du CA est en cours. Il semble important d'impliquer les personnels dans le contenu de l'ensemble des rubriques du projet, notamment « Les principes d'intervention » et « Les objectifs d'évolution ».

4. L'ADAPTATION ENTRE L'OBJECTIF CENTRAL DE L'ESSMS ET LES RESSOURCES HUMAINES, FINANCIERES ET MATERIELLES, MOBILISEES ET CELLES DE SON TERRITOIRE D'INTERVENTION

Résumé des constats

L'objectif central de l'établissement est l'accueil et l'hébergement de familles en grande difficulté afin de les accompagner dans un parcours d'insertion globale vers le logement autonome.

Les ressources humaines, financières et matérielles mobilisées semblent correctes et très optimisées. Tous les aspects de l'accompagnement social recommandé par le RNP sont effectivement présents. Par ailleurs, l'obtention de logements adaptés à la taille de la famille demande de plus en plus de temps.

Analyse

Certains aspects de l'accompagnement global mériteraient plus de ressources, du fait de l'aggravation de multi-difficultés rencontrées par les familles accueillies depuis 2011, notamment la parentalité et la vie sociale (0.40ETP pour 12 familles éclatées dans toute la ville) et la santé physique et mentale (0.30ETP pour le soutien psychothérapeutique en urgence et l'accompagnement vers les structures de santé physique mentale nécessaires). De plus, l'évolution du contexte rend de plus en plus difficile l'obtention de logements, de surcroît particulièrement pour les grandes familles qui sont le public prioritaire du CHRS/SISIF. Cela a induit des prolongations de séjours importantes qui peuvent être des facteurs de découragement, faisant perdre parfois aux familles certaines de leurs capacités d'autonomie.

Face à ce constat humainement et professionnellement insatisfaisant, l'association a su réagir en entamant une réflexion sur d'autres modes de fonctionnement, notamment celle de permettre aux familles de devenir sous-locataire en attendant leur propre logement. Cette réflexion se fait en lien avec la mise en œuvre de la politique du « Logement d'abord » dans le département.

Appréciation

L'association sait optimiser ses moyens qui mériteraient cependant d'être augmentés légèrement. Elle sait également analyser les évolutions contextuelles et adapter son organisation à celles-ci. Cependant, le problème majeur reste le manque de logements adaptés et accessibles aux familles accueillies. Le recrutement d'un Agent Logement apporterait une aide significative.

5. L'ADEQUATION ENTRE LES BESOINS DE LA POPULATION ACCOMPAGNEE ET LE PROFIL DES PROFESSIONNELS (FORMATION INITIALE, COMPETENCES)

Résumé des constats

Les profils des professionnels sont cohérents avec les missions de l'établissement. La Direction est qualifiée. L'encadrement directionnel, le Directeur et les deux Chefs de service Hébergement et Social, sont mutualisés transversalement à l'association. L'Éducatrice spécialisée et la Psychothérapeute sont également sur des postes mutualisés, de même le personnel logistique. Les Référents sociaux sont diplômés et affectés totalement au CHRS/SISIF. Des bénévoles viennent ponctuellement renforcer cette équipe dont une personne qui accomplit un travail conséquent avec la Banque alimentaire constituant un recours précieux pour les accompagnements des usagers notamment à l'arrivée et au départ. Un professeur de français pour les russophones intervient régulièrement, et ponctuellement un bénévole pour l'insertion à la culture ou pour des ateliers cuisine.

Les besoins sont de l'ordre de l'hébergement et de l'accompagnement global vers l'insertion avec les dimensions d'accès aux droits, santé, ressources, logement, insertion professionnelle, relations familiales et sociales, parentalité...

Analyse

L'ensemble des compétences de l'équipe constituée permet de prendre en compte avec cohérence l'ensemble des besoins des résidents. Certains aspects, tels que la santé physique et mentale et la parentalité, mériteraient d'être renforcés. Il faut souligner que si ces besoins dont la réponse est moins directement évaluable que ceux concernant l'emploi ou le logement sont pris en compte par le Référentiel national des prestations, c'est bien parce que la satisfaction de ceux-ci est une condition nécessaire à une stabilité de l'insertion.

Appréciation

Les compétences professionnelles disponibles, renforcées par la présence de bénévoles, correspondent bien aux besoins de base des usagers. Cependant, la disponibilité en matière de temps des professionnels est un peu juste notamment dans les domaines perçus comme moins prioritaires au regard des résultats attendus.

6. LES MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS DANS LEUR PRISE DE POSTE ET ACTIONS

(formation, réunions d'échange pluridisciplinaire, etc.) mises en œuvre pour permettre aux professionnels d'actualiser leurs connaissances et de consolider leurs compétences

Résumé des constats

Les Travailleurs sociaux recrutés ont des diplômes professionnels correspondant à leur fonction : Assistants sociaux, Educateurs spécialisés, Conseillère en économie sociale et familiale. Il y a eu un effort certain de qualification des cadres, notamment via le Master II de Management obtenu par le Directeur, le CAFERUIS en cours par la Chef de service Hébergement et le CAFERUIS validé pour l'actuelle Chef de service social qui atteste par ailleurs d'un Master II en Gestion des Etablissements Sanitaires et Sociaux.

Les entretiens d'évaluation ont eu lieu plusieurs années successives et les résultats ont servi à l'élaboration des plans de formation. Après 2 ans d'interruption, ils reprennent actuellement.

Une stratégie est mise en œuvre par la Direction pour bénéficier du maximum de budget formation possible. Les orientations du plan de formation sont réfléchies et partagées avec les Délégués du Personnel. Chaque année au moins une formation collective est organisée en intra pour les salariés de LOGISOL.

Des fiches de poste sont rédigées pour tout le personnel rencontré, à l'exception de la Chef de service Hébergement, dont il est prévu que la fiche de poste soit réactualisée du fait de l'évolution du contenu du poste.

Des réunions existent régulièrement, notamment une ayant pour objet l'analyse des pratiques, pour les Travailleurs sociaux. Elles sont appréciées par les Référents sociaux du CHRS/SISIF mais leur contenu n'est pas défini et partagé clairement entre analyse des pratiques ou supervision. Il n'y a pas de comptes rendus. Leur fréquence semble en baisse par rapport aux préconisations du DUS (supervisions, réunions institutionnelles).

La documentation professionnelle n'est pas valorisée et peu utilisée.

Nous n'avons pas eu connaissance de l'existence de procédures d'accueil et d'intégration de nouveaux salariés.

Analyse

Les fondements sont en place : qualité des recrutements, entretiens d'évaluation et processus de formations, réunions,... Faire vivre ces fondements sur un long terme semble parfois difficile (entretiens d'évaluation interrompus durant 2 ans mais repris récemment, plan de formation 2014 finalisé tardivement), du moins ces derniers temps. Par ailleurs, beaucoup d'informations se perdent car la capitalisation des réflexions et décisions n'est pas organisée.

Appréciation

Les fondements d'une gestion satisfaisante du personnel existent (fiches de poste, entretiens d'évaluation, formations). L'activation régulière des entretiens d'évaluation devrait contribuer à sécuriser le personnel parfois un peu déstabilisé. Une formalisation de l'accueil et de l'intégration des nouveaux salariés pourrait également y contribuer.

Résumé des constats

Le DUS a été mis en place dans l'association en 2007, il comprenait déjà certains points concernant les risques psychosociaux liés aux caractéristiques de la population accueillie, notamment :

IV – « Agressivité – violence »,

V – « Stress lié à la confrontation et à la situation des familles »,

VI – « Stress lié à l'organisation du travail et aux contraintes hiérarchiques »,

Cependant, Il n'intègre pas la question du stress lié aux comportements et relations de travail (référence : ANACT Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail).

En 2012, une situation de crise au sein des personnels de l'Hôtel de la Famille, a entraîné une analyse des risques psychosociaux et induit la mise en place d'actions correctives qui ont concerné l'ensemble du personnel afin de développer la cohésion associative. Cette analyse et ce traitement ont été validés par les Délégués du Personnel faisant office de CHSCT en juillet 2012. Une évaluation est prévue tous les 2/3 ans. En 2014, une révision du DU intègre les risques repérés en 2002.

Les professionnels du CHRS/LI ne se sont pas exprimés sur cette crise ancienne qui certes les a moins concernés ni sur les actions correctives auxquelles elles ont participé mais expriment un malaise plus actuel autour de la mise en œuvre par la Direction de changements entraînant notamment un accroissement des exigences auprès des personnes accueillies.

Analyse

Les situations de crise ont été une réalité concrète dans l'association ces dernières années. C'est aussi un signe d'évolution de l'association. Leur gestion s'est peut-être faite au détriment de certains points positifs du cadre antérieurement posé, se traduisant par l'absence d'entretiens d'évaluation depuis deux années, des réunions institutionnelles passant de mensuelles à tous les deux mois, des bilans autrefois réguliers des séjours entre résidents, Référents sociaux et Chef de service qui ont été abandonnés... de surcroît à un moment où l'existence d'un cadre institutionnel fort serait de nature à favoriser la sécurisation des personnels.

Appréciation

La crise de mai 2012 a été gérée. Des éléments correctifs ont été mis en place, certains dans un temps plus long que prévu, tels que le coaching des cadres ou la formation à la gestion des conflits, et l'évaluation annoncée pour fin 2012 n'a pas encore été faite. Cependant une restauration du cadre de travail a déjà été amorcée. Il semble indispensable de tirer des enseignements de ces formations et d'analyser leurs effets rapidement ainsi que d'identifier les questions à traiter restant en suspens et les modalités de traitement à mettre en place.

Il semble que 4 points seraient à étudier, outre la finalisation et la diffusion du Projet d'Etablissement :

- Poursuivre la restauration du cadre prévu : entretiens d'évaluation, réunions plus fréquentes,
- Formaliser et diffuser les traces des réunions institutionnelles,
- Soutenir une remise en place de projets personnalisés avec un diagnostic initial approfondi, des projets personnalisés partagés et des bilans réguliers regroupant Chef de service, Référent social et les personnes adultes des familles accueillies,
- Comme prévu, inscrire dans le DUS la quatrième catégorie de RPS recommandée par l'INSP à savoir la question du stress lié aux comportements et relations de travail.

8. LES DONNEES (QUALITATIVES ET QUANTITATIVES) DISPONIBLES AU SEIN DE L'ESSMS

PERMETTANT : DE caractériser le profil de la population accompagnée ; de décrire les modalités d'accompagnement et d'apprécier les ressources mobilisées dans la mise en œuvre des activités principales d'accompagnement, d'apprécier les effets de l'accompagnement pour les usagers

Résumé des constats

Le rapport d'activité annuel comprend des informations sur la population accueillie : origine, composition des familles, niveau d'étude des parents, ressources, situation au regard de l'emploi, destination à la sortie).

Les trois derniers rapports d'activité font état d'une certaine stabilité dans la typologie des familles accueillies avec notamment une majorité de familles monoparentales et une proportion importante de familles de 3 enfants et plus et nombreux adolescents et jeunes adultes parmi les enfants accueillis. Le taux de rotation des familles s'est fortement ralenti depuis deux ans.

Les dossiers de chaque famille, à travers les documents qu'ils comprennent, permettent de visualiser le travail d'accompagnement fait par le Référent dans les différents registres de l'insertion : droits, santé, emploi, logement... En revanche, il n'y a pas de document synthétique présent dans les dossiers et permettant un diagnostic et une évaluation de chaque situation durant l'ensemble du séjour. Il est dommageable, au regard du travail accompli, que les résultats tels que les droits ouverts, le logement obtenu,... ne soient qu'occasionnellement notés.

Analyse

Les dossiers papier sont aujourd'hui peu satisfaisants mais l'informatisation des dossiers avec numérisation des pièces est en cours. L'informatisation des dossiers a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

Appréciation

Ce logiciel permettra de récolter des informations plus fines dans chacun des registres de l'accompagnement pour chaque personne accueillie, donc de faire un meilleur diagnostic individuel et des meilleures statistiques collectives. Celles-ci permettront de mieux saisir l'évolution des besoins, notamment il serait souhaitable qu'une analyse quantitative plus complète des difficultés rencontrées, et de leur cumul, par les personnes accueillis puisse être réalisée (en matière de santé, relations familiales et sociales, éducation des enfants).

Par ailleurs le logiciel permettra également de visualiser les modalités d'accompagnement réalisées.

Ce sont deux points d'amélioration importants certes mais, dans le logiciel ou ailleurs, les projets personnalisés et leurs modifications devront être formalisés ainsi que les observations sur les effets de l'accompagnement. Par ailleurs, pour une meilleure appropriation par les professionnels, il conviendrait que l'intérêt et le sens des données à recueillir fassent l'objet d'une réflexion collective en parallèle à l'appropriation technique.

9. LA COHERENCE ENTRE LES OBJECTIFS DEVELOPPES DANS LES PROJETS PERSONNALISES ET LES OBJECTIFS OPERATIONNELS DECLINES PAR L'ESSMS

Résumé des constats

Le précédent projet d'établissement non terminé citait des dispositions précises (seuil d'accessibilité bas, admission partagée, durée de l'hébergement individualisée) et des valeurs fortes (concernant la famille, la solidarité, la liberté, l'universalisme) très cohérents avec les valeurs associatives et la mission d'hébergement et de réinsertion de familles entières aux difficultés multiples. Par ailleurs, la rédaction des objectifs généraux et opérationnels commencée montrait comment l'établissement prévoyait de remplir sa mission au regard de ces valeurs en insistant sur les droits et libertés des usagers, un fonctionnement et un accompagnement de qualité.

Ces points ont été par ailleurs été repris et leur mise en œuvre appréciée dans le l'évaluation interne

Les plans d'action individualisés et les fiches de prolongation DDCCS, vus dans les dossiers, illustrent bien l'accompagnement fait dans tous les domaines en vue de l'insertion des familles. Cependant, ces documents étaient souvent revisités seulement une fois par an, ce qui est insuffisant pour suivre un parcours d'insertion en CHRS.

Analyse

Les valeurs associatives et le sens de leur mission imprègnent le travail des professionnels. Il y a eu une meilleure organisation pour faire émerger et vivre les projets personnalisés de chaque famille au sein de la structure.

Appréciation

La révision du projet d'établissement en cours va permettre la définition d'objectifs opérationnels dans tous les domaines de l'accompagnement préconisés par le RNP. Il devra être suivi d'un travail sur la remise en place de la formalisation de la personnalisation des projets : diagnostic formalisé à l'aide du logiciel, réunions de projet avec la participation des adultes accueillis, rédaction de documents de projet personnalisables.

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

10. LES PARTENARIATS MIS EN PLACE EN EXTERNE ET/OU EN INTERNE

(dans le cadre d'un organisme gestionnaire) : niveau de formalisation, natures et effets des partenariats développés, modalités de participation de l'ESSMS à l'évolution de son environnement

Résumé des constats

Le niveau de mutualisation entre les différents établissements de l'association est très fort. Il concerne notamment tous les services transversaux (direction, services logistiques et généraux). En revanche, les Travailleurs sociaux chargés de la mission spécifique du CHRS/SISIF sont dédiés à l'établissement.

Les Travailleurs sociaux développent des partenariats dans tous les domaines de l'accompagnement selon les besoins des résidents : accès aux droits, santé, culture, enfants et parentalité, recherche de logement, d'emploi,... Certains sont formalisés par des conventions, d'autres fonctionnent de façon satisfaisante sans convention. Certains partenariats sont plus difficiles à faire vivre, par manque de temps. Dans le domaine de l'accès aux droits, des partenariats plus établis avec certaines institutions (préfecture, CAF, CPAM, permettraient d'accélérer les démarches des usagers mais les Référents sociaux malgré leurs efforts n'ont pas réussi à trouver des personnes relais. Il n'existe pas d'évaluation formelle de l'effet induit de ces partenariats sur la prise en charge des usagers. Cependant, nous pouvons noter, après consultation des dossiers, que des droits sont bien ouverts et de nombreuses démarches faites. En interrogeant les usagers et leurs enfants, nous avons constaté leur niveau élevé de satisfaction concernant les activités partenariales relatives à la parentalité, les sorties sportives ou culturelles.

L'association est particulièrement investie dans des partenariats interinstitutionnels pour la création de structures contribuant à répondre aux besoins des usagers, tels que le GCSMS « Galilée » pour le logement ou l'association « Le Roseau » pour l'emploi. Les membres de direction sont également membres actifs de fédérations, le Directeur est notamment président de la FNARS PACA. Les professionnels sont présents dans les groupes de travail impulsés par la DDCS notamment sur le SIAO ou le « Logement d'abord ». Les professionnels et les usagers sont impliqués dans les actions régionales concernant la participation des usagers.

Analyse

L'association, dès sa création, s'est fortement investie dans des partenariats internes ou externes pour répondre aux missions qu'elle s'est données. Sa présence est importante dans des instances départementales. Cet investissement partenarial chronophage est d'autant plus remarquable que LOGISOL est une structure de petite taille.

Les professionnels ont totalement intégré, dans leurs pratiques, le développement de partenariats pour répondre aux besoins des usagers accueillis.

Appréciation

L'association a une réelle force à développer des complémentarités entre dispositifs afin de répondre aux besoins identifiés et aux évolutions des politiques sociales. Sa volonté de présence dans les instances, remarquable mais chronophage, serait sans doute à modérer au profit de priorités internes.

Les professionnels rencontrent parfois des difficultés à faire vivre certains partenariats faute de temps ou par manque d'avoir pu identifier des personnes ressources motivées.

11. LA PERCEPTION DES PARTENAIRES A L'EGARD DU ROLE ET DES MISSIONS DE L'ESSMS

Résumé des constats

Cinq partenaires ont été interviewés, choisis dans une liste fournie de plus d'une vingtaine : un prescripteur d'orientation des familles vers le CHRS/SISIF, un bailleur régulier de l'association, deux partenaires sur la problématique de l'accès à l'emploi et au logement et un sur l'accès à la culture.

Analyse

Tous connaissent bien le public accueilli et les missions de l'association. Ils ne font pas de différence entre les établissements. Ils apprécient la qualité des échanges et le professionnalisme de l'équipe de LOGISOL.

Appréciation

La qualité des partenariats développés pour l'accompagnement des personnes et l'implication de la Direction dans de nombreux projets partenariaux et fédéraux œuvrant dans le même secteur, montre une « surface sociale » de LOGISOL que bien d'autres associations, de taille pourtant bien supérieure, n'arrivent pas à montrer.

12. LES MODALITES DE COORDINATION ET D'INTEGRATION DES INTERVENTIONS DES PERSONNES EXTERIEURES A L'ESSMS AUTOUR DU PROJET DE CHAQUE PERSONNE

Informations relatives aux système(s) de circulation de l'information permettant d'articuler ces interventions ;

Résumé des constats

Les partenaires associés aux accompagnements des usagers sont indiqués dans les documents de demande de prolongation à la DDCS. Les modalités de partenariat autour de la personne ou la famille ne sont pas précisées. La circulation de l'information se fait de manière informelle et interpersonnelle entre les professionnels et les partenaires. Il arrive que des partenaires soient invités à la réunion sur les familles pour faire le point sur l'une d'entre elle.

Souvent le travail en partenariat marche bien du fait de réseaux de relation forts existants. En revanche, il est plus difficile à établir dans le domaine de l'accès aux droits.

Analyse

Le travail en partenariat demande du temps aux professionnels qui peuvent en manquer pour en développer de nouveaux.

Appréciation

Avec les partenaires existants, l'information circule bien mais de manière souvent informelle. Le nom des partenaires sollicités est indiquée dans les documents tenant lieu actuellement de projet personnalisé. Cependant la recherche et l'activation de partenariats utiles pour chaque accompagnement personnalisé nécessite beaucoup de temps et de réseaux. Le travail en partenariat mériterait d'être davantage valorisé dans les dossiers des usagers

13. LES RESSOURCES MOBILISEES SUR LE TERRITOIRE

Pour maintenir ou faciliter les liens sociaux et de citoyenneté des personnes accompagnées et éléments (architecture, outil de communication, etc.) permettant de développer le caractère accueillant de l'ESSMS

Résumé des constats

Les locaux de l'association LOGISOL développent un caractère accueillant pour ses usagers avec une salle d'activité commune, une tisanerie notamment. Il intègre des bénévoles qui animent assez régulièrement certaines activités au bénéfice des usagers. Des activités communes avec des personnes accueillies dans les autres établissements de l'association (Hôtel de la Famille, CADA..) sont organisées. Cependant, une partie des logements des usagers du CHRS/SISIF est éloignée du centre-ville, un temps de déplacement important est nécessaire pour se rendre à l'association. Malgré ce handicap, certains usagers, surtout les dames, participent régulièrement aux activités proposées.

Par ailleurs, l'établissement incite les usagers et les accompagne pour qu'ils s'inscrivent dans des actions de développement du lien social dans leur quartier. Il peut apporter une aide financière pour que les usagers puissent se déplacer dans la ville s'ils n'ont pas de ressources.

Analyse

L'établissement est situé en plein cœur de ville. Les usagers y viennent régulièrement malgré la distance importante pour certains. Les sorties et activités collectives sont très appréciées de ces personnes qui souvent connaissent peu de monde dans la ville et ainsi créent de nouveaux liens sociaux entre elles.

Appréciation

Les occasions de rencontre et de participation à des activités communes pour les usagers de différents établissements de LOGISOL est un point fort et remarquable. La possibilité d'accompagnement vers d'autres acteurs lorsque cela est nécessaire aussi.

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

14. LES OUTILS ET METHODES D'OBSERVATION, DE RECUEIL ET D'EVALUATION ADAPTES PERMETTANT A L'ESSMS D'ELABORER LES PROJETS PERSONNALISES, EN PARTICULIER CEUX QUI PERMETTENT UNE APPROCHE GLOBALE INTERDISCIPLINAIRE

Résumé des constats

L'établissement se donne 4 mois pour faire le diagnostic de la situation et établir avec la famille, les premiers objectifs personnalisés, avec la signature d'un deuxième contrat dont la durée est discutée avec la famille selon le temps qu'elle estime nécessaire pour résoudre ses problèmes qui empêchent ou freinent sa réinsertion.

Les formations initiales complémentaires des professionnels de l'accompagnement du CHRS/SISIF permettent une approche pluridisciplinaire, complémentaire et globale des besoins des personnes accueillies. L'étude des dossiers montre effectivement un travail dans tous les domaines de l'insertion. Un outil de diagnostic est cité dans les fiches de poste du Référent social et du Chef de service social. Il ne semble pas être mis en place bien qu'il fasse partie des objectifs atteints du plan d'amélioration. Concernant le projet d'accompagnement personnalisé, il y a eu un ancien document le « PAI » actuellement remplacé par la fiche de prolongation DDCS mais ces documents semblent n'être utilisés qu'aux renouvellements de contrat qui interviennent dans les dossiers consultés seulement une fois par an.

Analyse

Il semble que les actions d'accompagnement menées soient pensées pour s'ajuster aux besoins de chaque personne.

Appréciation

L'accompagnement est bien activé dans une vision d'approche globale et ajustée à la personne ou la famille mais il n'y a pas de formalisation du diagnostic, le projet est revu trop rarement pour une dynamique de CHRS et il n'existe pas d'évaluation des effets.

15. LES MODES DE PARTICIPATION DES USAGERS (OU, LE CAS ECHEANT DE LEUR REPRESENTANT LEGAL) A L'ELABORATION DE LEUR PROJET PERSONNALISE ET A SON ACTUALISATION

Modes de prise en compte des besoins et attentes, des capacités et potentialités des usagers, y compris pour ceux ayant des difficultés de communication ; le mode de consultation pour toute décision les concernant.

Résumé des constats

Des échanges formels entre les usagers et la Direction ont lieu à l'entrée, à la signature du contrat de séjour, puis à 4 mois, puis à chaque renouvellement de contrat selon une périodicité fixée d'une fois sur l'autre. Les Référents sociaux préparent le nouveau contrat et le document de projet personnalisé mais ne sont pas associés à la rencontre. En revanche, des entretiens réguliers, surtout en début de séjour, ont lieu entre les Référents sociaux et les personnes au cours desquels les projets des personnes sont discutés répondant à l'idée que le séjour aide à reprendre du pouvoir sur sa vie. Des actions concrètes sont mises en place, démarches administratives plus ou moins complexes selon les situations. Les Référents font régulièrement le point de l'avancée des démarches avec la personne, la personne activant elle-même toutes les démarches qui lui sont possibles de faire. Cependant, certains usagers ne parlent pas français et les possibilités d'interprétariat ne sont pas suffisantes pour pouvoir avoir des échanges approfondis avec eux.

Analyse

Les niveaux de communication de l'utilisateur avec l'établissement se font sur un mode hiérarchisé et avec des frontières marquées : avec la Direction pour le cadre général, avec le Référent pour les besoins de base (quotidien, droits sociaux) et enfin parfois avec l'Éducatrice pour ce qui est déjà de l'ordre des besoins moins vitaux mais indispensables à l'épanouissement de chaque membre de la famille (parentalité, culture, loisirs...).

Appréciation

Tous les éléments de l'accompagnement global voulu par l'établissement sont là mais juxtaposés. Une articulation à travers des rencontres de l'utilisateur avec l'ensemble des acteurs concernés, Chef de service, Référent, Éducatrice et Psychologue lorsqu'elle a un rôle important dans le suivi, contribuerait à impliquer davantage la personne dans son projet et à rendre cohérents entre eux les différents objectifs de suivi. La procédure de suivi des Projets individualisés prévoit des bilans réguliers avec l'utilisateur, qu'il suffirait de réorganiser.

16. LE RYTHME D'ACTUALISATION DU PROJET PERSONNALISÉ ET ADAPTATION DE CELUI-CI A LA SITUATION (ET A L'ÉVOLUTION DES ATTENTES ET DES BESOINS) DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Résumé des constats

La période de diagnostic est passée de 2 à 4 mois afin de laisser plus de temps pour construire un projet qui soit celui de la famille. Une procédure sur le suivi des projets personnalisés existe mais certains éléments importants (des bilans réalisés régulièrement avec la Direction, les Travaillleur sociaux et la famille) ont été abandonnés depuis environ une année alors que les difficultés d'accès au logement autonome se multiplient.

Analyse

L'association vient de vivre une période de turbulences et a actuellement un nouveau Chef de service social qui ne connaissait pas encore cette ancienne procédure mais qui atteste être préoccupée par la réactualisation des projets personnalisés.

Appréciation

La notion de projet personnalisé est partagée par tous les professionnels. Aussi, il devrait être facile de revisiter la procédure, l'actualiser éventuellement et mettre en place un rythme de points réguliers entre direction, professionnels et résidents pour que les usagers trouvent un sens à leur séjour et se maintiennent en dynamique de projet, et pour construire et évaluer des objectifs personnalisés partagés et enfin d'organiser la traçabilité de ces points. La loi, plutôt pensée pour les établissements de long séjour, demande que l'établissement du projet personnalisé soit fait à 6 mois au plus tard et revu tous les ans. Mais rien n'empêche de caler les échéances sur la temporalité réelle des séjours, par exemple tous les 4 mois. La question principale est de s'appuyer sur le projet personnalisé afin qu'il soit un réel outil de prise en charge du projet par la personne elle-même.

17. LES MODALITES PERMETTANT AUX USAGERS (OU LE CAS ECHEANT A LEUR REPRESENTANT LEGAL) D'ACCEDER AUX INFORMATIONS LES CONCERNANT

Résumé des constats

Le règlement de fonctionnement est remis à l'arrivée et expliqué par la direction. Le livret d'accueil auquel est annexée la charte est remis par le Référent social et expliqué dans le mois qui suit l'arrivée. Une procédure prévoit ce fonctionnement mais il n'existe en revanche pas d'éléments de preuve de la remise des documents. Le livret d'accueil ne correspond pas totalement aux préconisations de la Circulaire DGAS/SD 5 n° 2004-138 du 24 mars 2004 sur l'accès aux informations. La Charte est affichée dans un local réservé aux professionnels mais pas accessible aux usagers (Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la Charte).

Les modalités de consultation des dossiers par les usagers ne sont écrites nulle part. Cependant, les professionnels indiquent qu'il est déjà arrivé qu'un usager demande son dossier qui lui a alors été remis. Les usagers rencontrés soit savent qu'ils peuvent le demander soit font état d'une grande confiance envers les professionnels. Ils expriment le sentiment de ne pas manquer d'informations.

Un dossier informatisé est en train d'être installé

Analyse

Actuellement, il y a peu d'écrits professionnels concernant l'accompagnement des usagers, hormis les notes personnelles des Référents qui ne doivent pas être conservées. Par ailleurs, l'établissement ne conserve dans les dossiers que des photocopies des documents administratifs et des courriers concernant les résidents. La consultation des dossiers apporte donc qualitativement peu d'informations. L'informatisation des dossiers va de facto entraîner de nouvelles questions sur les modalités de consultation.

Appréciation

La consultation par l'utilisateur de son dossier est un droit dont la possibilité de mise en œuvre doit être formalisée dans le Livret d'Accueil, le règlement de fonctionnement et/ou le Contrat de séjour). Cela est d'autant plus nécessaire que les écrits professionnels tels que les projets personnalisés avec leurs objectifs doivent être mis en place. Par ailleurs, il conviendrait de revoir et compléter le Livret d'accueil et de réfléchir aux modalités de consultation du dossier informatisé.

18. LA PRISE EN COMPTE DE LA PERCEPTION DE L'ESSMS ET DE SES MISSIONS PAR LES USAGERS

Résumé des constats

Les usagers rencontrés sont dans l'ensemble satisfaits de la manière dont ils peuvent s'exprimer dans le cadre de l'accompagnement mais s'expriment peu sur leurs propres objectifs pour le séjour. On comprend que certains problèmes rencontrés notamment concernant leur situation administrative lorsqu'ils ne sont pas français, soient de terribles sources d'anxiété pour eux. Concernant leur participation à la vie de l'établissement, nous avons vu qu'elle est fortement encouragée à travers un CVS et des actions et projets collectifs dynamiques.

Analyse

Des possibilités d'expression existent collectivement dans le cadre du CVS ou sous forme de réunions d'échanges, ou encore individuellement sous forme de rencontres avec le Référent, l'Educatrice, la Psychothérapeute ou le Directeur. Cependant, l'appréciation individuelle de l'ESSMS par les usagers n'est ni recherchée systématiquement, ni tracée.

Appréciation

Il conviendrait de mettre en place une opportunité de recueil des appréciations individuelles soit sous forme d'enquêtes de satisfaction à un moment de l'année ou encore sous forme de bilan fait avec la famille au moment du départ.

19. LES MODALITES DE PARTICIPATION FAVORISANT L'EXPRESSION COLLECTIVE DES USAGERS ; MODALITES D'ANALYSE DES INFORMATIONS RECUEILLIES A PARTIR DE CETTE EXPRESSION POUR AMELIORER L'ACCOMPAGNEMENT

Résumé des constats

Le CVS fonctionne depuis 2006. Les compte rendus des réunions montrent une participation des usagers qui concerne de plus en plus de domaines et devient une réelle co-construction, que ce soit concernant la vie de l'établissement (participation active au travail sur l'évaluation interne ou sur le règlement de fonctionnement), ou des projets ambitieux réalisés par les usagers soutenus par les professionnels et enfin concernant la participation à des instances régionales qui donnent une place aux usagers. Des comptes rendus clairs sont faits. Le cahier de comptes rendus est tenu à jour et est disponible pour lecture à tout moment dans la tisanerie.

Par ailleurs de nombreuses actions d'animation collectives sont organisées par les Travailleurs sociaux (ateliers, sorties...). L'ensemble des professionnels soutient les projets portés par les résidents (comme le projet « vacances » en 2013). Ces projets s'initient aussi bien à partir du CVS ou des groupes d'activité collectives (le « Blablathé » par exemple) avec parfois un renforcement réciproque de la dynamique du projet.

Analyse

La participation des usagers est une volonté forte de la direction qui donne les moyens de la mettre en œuvre. Les usagers sont considérés comme des partenaires et non des simples participants.

Appréciation

L'établissement remplit parfaitement les attentes règlementaires concernant la mise en œuvre de la participation des usagers à la vie collective et les prolonge même. Cette dynamique collective a un effet très positif pour développer les capacités d'insertion sociale des usagers, ce qu'eux-mêmes confirment. Cependant, la participation à leur accompagnement mériterait d'être renforcée par la tenue régulière de réunions de bilan/projet regroupant les adultes de la famille, le Référent social et la Chef de service social.

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

20. LES MODES D'ORGANISATION DE L'ESSMS POUR PERMETTRE LE RESPECT DE LA DIGNITE ET DU DROIT A L'INTIMITE

Résumé des constats

L'ESSMS a un grand souci de la qualité des hébergements, s'investit beaucoup dans leur entretien et est organisé pour préserver le droit à l'intimité : visites à domicile annoncées à l'avance par téléphone. Les relations entre le personnel et les usagers sont respectueuses. Les usagers rencontrés apprécient globalement le personnel d'accompagnement.

Il est parfois difficile de respecter la confidentialité du fait des bureaux partagés des Référents sociaux mais cela ne pose pas problème. Aucun usager rencontré ne se plaint du manque de confidentialité.

Analyse

Le respect de la dignité des personnes accueillies et de leur droit à l'intimité fait partie de la culture de l'établissement. Il est organisé pour.

Appréciation

Le souci de la qualité de l'hébergement est remarquable, celui du respect des personnes accueillies et de leurs droit à la dignité et l'intimité également.

21. LES MODALITES DE TRAITEMENT ET D'ANALYSE DES EVENEMENTS INDESIRABLES

(dysfonctionnement, incident, plainte, situation de crise...) permettant d'améliorer l'accompagnement ; moyens permettant de traiter et d'Analyser les faits de maltraitance

Résumé des constats

Jusque-là, les professionnels n'ont pas de souvenir de cas avérés de maltraitance institutionnelle au CHRS/SISIF. En cas de difficulté relationnelle entre un usager et l'institution, les Référents sont les premiers informés, cependant il ne semble pas y avoir de circuit organisé pour faire remonter d'éventuelles plaintes ou faits de maltraitance hormis une fiche d'incident dont les modalités d'utilisation ne semblent pas très claires. La Direction reconnaît qu'un travail sur la maltraitance sous toutes ses formes reste à faire.

Analyse

Les professionnels différencient bien la maltraitance institutionnelle et la maltraitance intrafamiliale. Ils ne sont pas suffisamment protégés en cas de constatation de maltraitance qu'elle soit institutionnelle ou intra familiale car le circuit de remontée d'informations n'est pas suffisamment clair.

Appréciation

Un travail sur les différentes formes de maltraitance et violences ainsi que l'élaboration de conduites à tenir et la clarification du fonctionnement du circuit de remontées d'incidents devrait contribuer à renforcer la sécurisation du personnel et diminuer les risques pour les usagers. Une réflexion sur les RBPP « Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance » pourrait y contribuer.

22. LA PRISE EN COMPTE DES PRINCIPAUX RISQUES RELATIFS AUX SPECIFICITES DES USAGERS ET AUX CONDITIONS D'ACCOMPAGNEMENT

Identifiés par l'ESSMS ; dispositions mises en place, dont la formation des professionnels, pour prévenir ces risques ; modes de concertation avec les usagers utilisés à cet effet ; dans le respect de l'autonomie et des droits de l'utilisateur ; mise en place de réunions régulières d'écoute et de partage interprofessionnels.

Résumé des constats

Les professionnels du CHRS/SISIF sont exposés à des risques de violence lorsqu'ils se rendent seuls en visite à domicile en raison de certains quartiers difficiles ou encore de violence au sein de la famille visitée. Cependant, ils ne témoignent d'aucune inquiétude particulière au regard de ces risques.

Les travailleurs sociaux ont des réunions régulières de partage autour des situations des familles ainsi que des séances d'analyse des pratiques qu'ils apprécient.

L'actuelle Chef de service social en remplacement a une mission de remettre plus de cadre, qui avait été un peu abandonné cette dernière année, mais il semble qu'il y ait peu de concertation entre elle et les Travailleurs sociaux au niveau du changement d'attitude et de ses conséquences sur les usagers.

Analyse

Les principaux risques sont identifiés dans le DUS. Des mesures de réduction des risques ont été prises, mais le contexte d'évolution permanente de l'association peut générer lors de chaque changement des effets secondaires à analyser. Le management reste délicat. De plus, les perspectives d'évolution actuelles peuvent être à la fois excitantes et sources d'angoisse pour le personnel.

Appréciation

L'évaluation partagée des mesures mises en place lors de la dernière crise, la rédaction participative du Projet d'Etablissement et de ses perspectives, ainsi que la reconstruction d'un cadre de travail commun de façon concertée, devraient permettre une poursuite du changement au bénéfice de tous : usagers, professionnels, Direction et association.

Appréciation globale

Selon ANNEXE 3-10 AU DECRET 2007-975. CHAPITRE 2. SECTION 1.

1/ Adéquation des objectifs du projet d'établissement aux besoins et priorités des acteurs concernés et aux missions imparties

Le projet de l'établissement est, depuis sa création, d'accueillir des familles entières en grande difficulté, et de les accompagner dans un parcours d'insertion vers l'autonomie. Aujourd'hui, l'établissement s'appuie toujours sur les valeurs associatives fortes qui ont été traduites dans les objectifs généraux figurant dans le début de rédaction participative de 2009 à savoir :

- l'ouverture à tout type d'usager,
- le développement des compétences des intervenants,
- le respect des droits des usagers (possibilité de choix, dignité, accès à l'information et aux droits, exercice de la citoyenneté),
- l'accompagnement vers l'insertion.

Il intègre également fortement l'évolution des politiques publiques dans le secteur de l'inclusion sociale (hier ouvertures de places de stabilisation, aujourd'hui expérimentations autour du « Logement d'abord »). Le projet en cours de réécriture devra prendre en compte ces différents points.

2/ Cohérence des différents objectifs entre eux

Dans le projet de 2009, ce sont surtout les valeurs qui ont été déclinées en objectifs alors qu'aujourd'hui, il est demandé de décliner les missions à savoir accompagner pour une réinsertion « durable » en prenant en compte l'ensemble des domaines de l'accompagnement à l'insertion préconisés dans le RNP : « Faire émerger un projet de vie, rendre les droits effectifs, soutenir la gestion de la vie quotidienne notamment des ressources, accompagner au vivre ensemble, accompagner vers l'autonomie en prenant en compte la personne dans toutes ses dimensions (reconstruction personnelle, emploi, logement santé, parentalité vie sociale culturelle sportive ». L'enjeu d'aujourd'hui est bien de remplir ces missions tout en s'appuyant sur les valeurs. Cet enjeu peut être source de tensions que l'établissement et son personnel ont besoin de gérer au quotidien.

3/ Adaptation aux objectifs des moyens humains et financiers mis en place

Les moyens matériels financiers humains actuels semblent utilisés au mieux et permettent globalement de répondre aux missions et d'atteindre les objectifs que s'était fixé l'établissement. Aujourd'hui, l'établissement, avec les difficultés accrues des familles, devra développer des pratiques permettant une insertion durable des personnes accueillies et donc un traitement plus approfondi des difficultés rencontrées par chaque famille tout en s'appuyant sur leurs potentialités. Cela pourra nécessiter des besoins d'accroissement de compétences de l'équipe d'accompagnement.

4/ L'existence et la pertinence des dispositifs de gestion et de suivi

La gestion financière et matérielle est très bien organisée. Des outils de GRH existent. Il conviendrait de les faire vivre régulièrement et de les compléter avec la mise en place d'une meilleure gestion des projets personnalisés et de la communication interne entre professionnels.

5/ Appréciation sur l'atteinte des objectifs, la production des effets attendus et d'effets non prévus positifs ou négatifs

Il n'existe pas d'évaluation formelle de l'effet des accompagnements sur les usagers. Cependant, on peut noter, après consultation des dossiers, que des droits sont bien ouverts ou en cours de demande, que des démarches sont entreprises dans différents domaines selon la situation des personnes. Les effets non prévus, telle que l'absence de solution de sortie satisfaisante dans un délai raisonnable, sont dus à la fois à l'accueil de familles plus éloignées du droit commun et à une évolution contextuelle défavorable de l'offre immobilière notamment pour les grandes familles.

6/ Appréciation de l'impact des pratiques sur les effets observés

Là aussi, les traces d'une évaluation organisée en continu manquent mais la grande majorité des sorties (74% sur les 4 années 2010 à 2013) se font en logement autonome, preuve d'une situation administrative devenue correcte et de l'existence de ressources.

7/ Les conditions d'efficience des actions et de réactualisation régulière de l'organisation

L'organisation de l'établissement est assurée au sein de l'organisation générale de l'association dans une synergie positive. Une démarche d'amélioration continue existe. L'association et l'établissement sont en évolution permanente pour répondre au mieux aux besoins du public accueilli au fur et à mesure des évolutions du contexte. Aujourd'hui, à court terme, il lui faut terminer la réécriture de son projet d'établissement, renforcer son cadre de travail, construit mais appliqué de façon incomplète, et remettre en place une logique de projets personnalisés réévalués régulièrement avec les usagers.

ABREGÉ DU RAPPORT

Résumé des Constats, Appréciations et Préconisations présentées dans le modèle d'abrégé de l'ANESM

1. La démarche d'évaluation interne

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Des modalités de mise en œuvre	1/ Malgré sa petite taille l'établissement est entré dans le « train » de l'évaluation interne en avance sur les délais obligatoires et en s'appuyant sur une expérimentation de la FNARS. Il a rendu son rapport en 2012.		
Un référentiel aux contenus adaptés et conformes	1/ Il comprend globalement la plupart des champs recommandés.	Il manque cependant le champ essentiel du projet personnalisé.	1/ Pour la prochaine évaluation interne, revoir les champs de l'évaluation interne et produire une analyse des constats dans le rapport.
La mobilisation des professionnels	1/ Les professionnels ont participé aux groupes de travail.		
La participation des parties prenantes	1/ Les usagers ont été fortement associés et partie-prenante.		1/ Pour la prochaine évaluation interne, associer les partenaires.
Un plan d'actions d'amélioration formalisé et suivi	1/ Un Comité de Pilotage de l'Evaluation a été créé, chargé notamment du suivi de la mise en place des actions d'amélioration programmées. 2/ Le comité a identifié, un an après la fin de l'évaluation, que 60% des actions prévues sont réalisées.	Les actions d'amélioration ne sont pas priorisées et il manque des éléments de preuve de la réalisation des actions considérées comme faites.	1/ Compléter le tableau du plan d'amélioration continue de la qualité avec la priorisation des actions d'amélioration restantes et les éléments de preuve de la réalisation des actions.

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

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Appui sur les recommandations lors de l'évaluation interne		Il n'est pas fait référence aux Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles dans le rapport d'évaluation interne. Cependant, à la date à laquelle cette évaluation a été faite, peu de recommandations avaient déjà été publiées	Pour la prochaine évaluation interne, intégrer l'étude des Recommandations lors de la révision du référentiel.
Diffusion des recommandations dans l'établissement	1/ Les Travailleurs sociaux font état d'une connaissance de l'existence de ces recommandations. Elles seraient disponibles dans l'établissement.	Les Travailleurs sociaux n'ont pas encore eu l'occasion d'en prendre vraiment connaissance.	1/ Organiser des temps d'appropriation du contenu des principales Recommandations.
Esprit général de prise en compte des recommandations	1/ Le travail fait est cohérent avec la plupart des recommandations : « Adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées », « Bienveillance », « Ouverture de l'établissement à son environnement », « Expression et participation des usagers », « Accès aux droits des personnes relevant de l'inclusion sociale ».	Les recommandations concernant « Les attentes de la personne et le projet personnalisé » et « Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance » apporteraient des éclairages significatifs.	1/ Se référer aux recommandations ad hoc lors des temps de travail sur les thèmes préconisés ci-contre et/ou 2/ Organiser des temps d'appropriation du contenu des principales recommandations.

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

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Un projet en cours d'actualisation	1/ La réécriture du projet est en cours, animée par un consultant extérieur en tenant compte de la RBPP sur le projet d'établissement.	C'est un projet commun à l'ensemble des établissements de l'association avec des parties spécifiques à chaque établissement.	1/ La loi demande que le projet de chaque établissement soit bien différencié selon les missions spécifiques de l'établissement.
Une dynamique participative	1/ Les groupes de travail comprennent des représentants de toutes les catégories professionnelles et des membres du CA.		1/ Impliquer les usagers à un moment de la démarche.
Un projet qui s'appuie sur une analyse des besoins	1/ Les compétences disponibles des salariés sont en cohérence avec les besoins de la population accueillie.	Une analyse fine des caractéristiques et des besoins de la population accompagnée n'est pas encore matériellement possible.	1/ L'analyse des besoins devrait pouvoir se faire grâce à un logiciel en cours d'appropriation. 2/ Cependant, le sens des données à recueillir doit être travaillé avec les professionnels si on veut qu'ils se l'approprient.
Un projet qui s'appuie sur des valeurs et des principes d'action	1/ La première version du Projet d'Etablissement du CHRS/SISIF montre un réel travail sur les valeurs. 2/ Les principes d'action (posture professionnelle) sont en cours d'élaboration.		1/ Il serait important de réinjecter ce travail sur les valeurs dans la démarche actuelle.
Un projet qui définit des objectifs opérationnels	1/ Le travail des groupes est construit en fonction du Référentiel National des Prestations.		1/ Il semble important d'impliquer les personnels dans le contenu de l'ensemble des rubriques du projet, en particulier l'expression des valeurs et les objectifs d'évolution, notamment concernant les perspectives en matière de « Logement d'abord ».

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

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Contribution aux évolutions de l'environnement au service des usagers	1/ Depuis sa création, l'association est extrêmement impliquée pour créer de nouvelles structures, en interne ou en coopération, au service des usagers. 2/ Elle est également impliquée dans les fédérations du secteur.		1/ Sa volonté de présence dans les instances est peut-être à moduler avec des priorités à se donner afin de ne pas s'épuiser en extérieur.
Collaborations et coopérations interinstitutionnelles et inter professionnelles au service de l'utilisateur	1/ Le CHRS/SISIF développe des partenariats au service des usagers tels que le GCSMS « Galilée » ou l'association « Le Roseau ». 2/ Les professionnels développent et maintiennent des partenariats dans tous les domaines d'intervention auprès des usagers (en particulier l'accès à la santé, à la culture et concernant les enfants, la parentalité). 3/ L'association recherche et soutient des actions bénévoles auprès des usagers (ostéopathie solidaire, professeur de français...).	Certains partenariats, notamment dans le domaine de l'accès aux droits des usagers sont difficiles à construire par les référents sociaux faute de partenaire identifié.	1/ La Direction pourrait tenter d'intervenir à son niveau auprès des responsables hiérarchiques des structures concernées identifiées par les référents sociaux.
Perception du rôle et des missions de l'établissement par les partenaires	1/ Les partenaires rencontrés font état du sérieux des professionnels de l'association LOGISOL et de la bonne coopération existant entre eux.		

5. Personnalisation de l'accompagnement

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Capacité de l'établissement à évaluer avec les usagers leurs besoins et attentes	1/ Il apparaît que les actions d'accompagnement menées soient pensées pour correspondre aux besoins de chaque personne.	Il n'y a pas de formalisation d'un diagnostic	1/ Comme préconisé dans la démarche d'amélioration et en s'appuyant sur le logiciel, mettre en place un outil de diagnostic qui permet de faire le point avec l'utilisateur sur tous les domaines de l'accompagnement vers l'insertion.
Conditions dans lesquelles est élaboré le projet personnalisé	1/ L'établissement a mis en place une politique vigoureuse de renouvellement du contrat mais basée uniquement sur un point, la recherche de logement.		1/ La durée des séjours s'allonge, aussi il est nécessaire pour que les personnes trouvent un sens à leur séjour et se maintiennent en dynamique de projet, de remettre en place un rythme de points réguliers entre professionnels et résidents pour construire ensemble et évaluer régulièrement des objectifs personnalisés et partagés. 2/ Organiser la traçabilité de ces points.
Mise en œuvre d'un accompagnement global	1/ Tous les éléments de l'accompagnement global voulu par l'établissement sont là mais ne sont pas intégrés dans un projet personnalisé.		1/ Une articulation à travers des rencontres de l'utilisateur avec l'ensemble des acteurs concernés (Chef de service, Référent, Educatrice et Psychologue lorsqu'elle a un rôle important dans le suivi) contribuerait à impliquer davantage la personne dans son projet.

6. L'expression et la participation individuelle et collective des usagers

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Expression et participation collective	<p>1/ La participation des usagers est une volonté forte de la Direction qui se donne les moyens de la mettre en œuvre.</p> <p>2/ Les usagers sont considérés comme des partenaires et non des simples participants.</p> <p>3/L'établissement remplit parfaitement les attentes réglementaires concernant la mise en œuvre de la participation des usagers à la vie collective, notamment faisant vivre un Conseil de la Vie Sociale dont les contenus et décisions sont tracés dans un cahier à disposition de tous.</p>	<p>L'appréciation de l'ESSMS par les usagers individuellement n'est pas recherchée systématiquement, ni tracée.</p>	<p>1/ Il conviendrait pour compléter de mettre en place une opportunité de recueil des appréciations individuelles soit sous forme d'enquêtes de satisfaction à un moment de l'année ou encore par un bilan fait avec la famille au moment du départ.</p>
Effectivité des droits	<p>1/ Les usagers rencontrés confirment l'effectivité de la plupart des droits contenus dans la Charte.</p> <p>2/ Le respect des usagers dans toutes les dimensions de leurs droits est une valeur importante pour les professionnels.</p>	<p>Le document Charte est peu connu en tant que tel ni des professionnels ni des usagers.</p> <p>Le droit à la renonciation (art 5 de la Charte) et à la consultation de son dossier ne sont cités dans aucun document.</p>	<p>1/ Il serait intéressant de travailler avec les professionnels sur la formulation d'écrits professionnels qui soient compréhensibles pour les usagers.</p>

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

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Respects de droits liés à l'hébergement (dignité, intimité)	1/ La qualité de l'hébergement et de l'entretien des locaux est remarquable. 2/ Chaque famille a son logement indépendant. 3/ Les professionnels ont le souci permanent du respect de l'intimité des personnes accueillies.		
Prise en compte des principaux risques liés au type de public accueilli	1/ Les professionnels différencient bien la maltraitance institutionnelle et la maltraitance intrafamiliale 2/ Ils savent gérer des situations de violence provenant des usagers.	Les conduites à tenir en cas de crise ne font pas l'objet de procédures écrites.	1/ Un travail sur les différentes formes de maltraitance et violences ainsi que l'élaboration de conduites à tenir devrait contribuer à renforcer la sécurisation du personnel et diminuer les risques pour les usagers. 2/ Les RBPP sur ces thèmes seraient de bons appuis
Prise en compte des risques professionnels	Le DUS a été rédigé en 2007 et actualisé en 2012. Il recense bien tous les risques professionnels notamment liés au type de public accueilli.	Une crise en 2012 a fait prendre conscience de l'existence de risques psychosociaux pour les professionnels.	1/ Il serait bon d'intégrer dans le DUS la question du stress lié aux comportements et relations de travail.
Gestion des risques professionnels	La Direction a pris très au sérieux cette situation de crise et des mesures ont été mises en place.	L'évaluation partagée des mesures mises en place n'a pas encore été réalisée.	1/ L'évaluation partagée des mesures mises en place lors de la dernière crise, la rédaction participative du Projet d'Etablissement et de ses perspectives, ainsi que la reconstruction d'un cadre de travail commun de façon concertée, devraient permettre une poursuite du changement au bénéfice de tous : usagers, professionnels, direction et association.

9. Méthodologie de l'évaluation externe

(Exemples d'items : descriptif des outils utilisés pour conduire et mettre en œuvre la démarche, modalités d'implication des équipes (Direction et personnels), modalités d'association des usagers, nombre d'entretiens conduits, nombre de jours pour conduire l'évaluation externe, dates de début et de fin de mission ...)

<p>Une démarche structurée en 4 étapes</p>	<p>Les quatre étapes ont été réalisées :</p> <p>Étape 1 Réalisation et finalisation d'un projet évaluatif</p> <p>Étape 2 Recueil de données sur le terrain</p> <p>Étape 3 Réalisation du pré-rapport d'évaluation</p> <p>Étape 4 Communication autour du pré-rapport avant finalisation du rapport final</p>
<p>Une analyse documentaire facilitée par la transmission des documents nécessaires</p>	<p>Les documents ont été transmis en amont, permettant notamment d'appréhender la situation administrative, le projet, la démarche d'amélioration continue, l'organisation et le fonctionnement. Le projet évaluatif a été présenté à la direction en amont de la phase de recueil de données.</p>
<p>Un recueil de données dans un temps prévu par avance</p>	<p>Le recueil de données a eu lieu du 15 au 17 avril 2014 avec 3 journées de travail sur place La Direction, les professionnels engagés dans les accompagnements, le personnel administratif et d'entretien, des bénévoles, des usagers et des enfants, se sont montrés globalement d'une réelle disponibilité, avec une volonté d'échange manifeste et un retour effectif sur les pratiques et l'organisation.</p>
<p>Une diversité d'outils de recueil de données permettant une prise en compte de points de vue divers, croisés avec un relevé de faits probants</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le recueil de données s'est réalisé à travers : <ul style="list-style-type: none"> * Un échange avec l'équipe de direction, * Des études de dossiers (organisation et contenus), * Des entretiens avec des professionnels de toutes les catégories, des bénévoles et des membres du CVS, * Des constats de terrain, des regards sur des documents et supports, * Des visites de locaux et appartements, * Des sondages auprès des résidents (5), * Des sondages auprès des enfants des résidents (6), * Des sondages auprès de partenaires (5). - La participation à une séance d'animation de l'activité « Blablathé »
<p>Un pré-rapport, objet de discussion en vue d'un enrichissement autant que d'une appropriation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Un pré-rapport réalisé en avril 2014. - Un échange et une présentation en mai 2014.

Préconisations

Préconisations prioritaires

Finaliser le projet d'établissement

Il conviendrait d'impliquer les personnels dans le contenu de l'ensemble des rubriques du projet d'établissement en particulier relativement à l'expression des valeurs et aux objectifs d'évolution (notamment concernant les perspectives en matière de « Logement d'abord »).

Il conviendrait d'impliquer les usagers à un moment de la démarche.

Dans le document commun, nous préconisons de veiller à bien différencier le projet de chaque établissement selon ses missions spécifiques.

Mettre en place un outil de diagnostic

Cet outil permettrait de faire le point avec l'utilisateur sur tous les domaines de l'accompagnement vers l'insertion. Cela pourrait se faire grâce au logiciel en cours d'appropriation. Cependant, le sens des données à recueillir doit être travaillé avec les professionnels si l'on veut en favoriser leur appropriation. Cet outil pourrait également être utilisé pour faire des statistiques sur la population accueillie et justifier ainsi de besoins supplémentaires en personnel dans les domaines où les difficultés sont les plus fréquentes.

Remettre en place des projets personnalisés avec participation des usagers et de l'ensemble des professionnels concernés

La durée des séjours s'allonge. Aussi, il est nécessaire pour que les personnes trouvent un sens à leur séjour et se maintiennent en dynamique de projet, de remettre en place un rythme de points réguliers entre professionnels et résidents pour construire ensemble et évaluer régulièrement des objectifs personnalisés et partagés, et d'organiser la traçabilité de ces points (documents de projets personnalisés). Ces rencontres de l'utilisateur avec l'ensemble des acteurs concernés (Chef de service, Référent, Educatrice et Psychologue lorsqu'elle a un rôle important dans le suivi) contribueraient à impliquer davantage la personne dans son projet et à articuler entre eux les différents objectifs de suivi.

Prévenir les risques chez les usagers et chez les professionnels

Un travail sur les différentes formes de maltraitance et violences ainsi que l'élaboration de conduites à tenir devrait contribuer à renforcer la sécurisation des personnels et diminuer les risques pour les usagers.

L'évaluation partagée des mesures mises en place lors de la dernière crise, la rédaction participative du Projet d'Etablissement et de ses perspectives, ainsi que la reconstruction d'un cadre de travail commun de façon concertée, (reprise des entretiens d'évaluation, formalisation des objectifs des contenus et de la fréquence des différentes réunions avec rédaction de comptes rendus, projets personnalisés) devraient permettre une poursuite du changement au bénéfice de tous : usagers, professionnels, direction et association.

Préconisations secondaires

Traçabilité chronologique

- Prendre soin de dater et de numéroter les versions des différents documents produits (documents de la Loi 2002-2, procédures, projets, outils et grilles divers).

Traçabilité de la remise de documents Loi 2002-2 aux usagers

- Prévoir de garder une trace de la remise des documents obligatoires à l'utilisateur (règlement de fonctionnement, livret d'accueil avec Charte).

Actualisation des procédures

- Actualiser la procédure sur le projet personnalisé.
- Rédiger une procédure sur la tenue des dossiers informatisés, leur archivage et leur consultation par les usagers. A cette occasion, travailler avec les professionnels sur la formulation d'écrits professionnels qui soient compréhensibles pour les usagers.

Gestion des temps

- Réfléchir à moduler et prioriser les temps de présence dans les instances extérieures afin de ne pas s'épuiser en extérieur et se recentrer provisoirement sur l'interne.
- Organiser des temps d'appropriation du contenu des principales recommandations.

Développement des partenariats utiles

- La Direction pourrait tenter d'intervenir à son niveau auprès des responsables hiérarchiques des institutions identifiées par les référents sociaux avec lesquelles il n'y a pas de partenariat satisfaisant. Par exemple, proposer aux institutions d'organiser une réunion commune, afin d'échanger sur leurs visions respectives, mieux se connaître et rechercher des solutions communes.

Recueil du niveau d'appréciation des usagers

- Mettre en place une occasion de recueil des appréciations individuelles des usagers soit sous forme d'enquêtes de satisfaction à un moment de l'année ou encore par un bilan fait avec la famille au moment du départ.

Document Unique de Sécurité

- A la prochaine révision du DUS, comme prévu, intégrer la question du stress lié aux comportements et relations de travail.

Méthodologie de l'amélioration continue de la qualité

- Pour la prochaine évaluation interne, revoir les champs de l'évaluation interne et produire une analyse des constats dans le rapport, associer les partenaires.
- Pour la Démarche d'Amélioration continue et le Document Unique de Sécurité, faire une priorisation des améliorations à apporter et prévoir de noter les éléments de preuve de leur réalisation.

10. Commentaires de l'ESSMS sur l'évaluation externe

Commentaires de l'ESSMS	
Sur le déroulement de l'évaluation externe	Sur les conclusions de l'évaluation externe
<ul style="list-style-type: none">- Les travailleurs sociaux auraient souhaité plus de temps de présence sur la structure (3 jours sur place) afin d'échanger sur leur pratique, de rencontrer plus de familles (30% des familles rencontrées).- Il est souligné par les salariés la pertinence de l'intervenant, sa posture bienveillante, questionnante et professionnelle, la qualité de la relation avec les usagers.- La réalisation de l'évaluation par un 1/3 extérieur est intéressante par le questionnement qu'il induit sur nos modes de fonctionnement.	<ul style="list-style-type: none">- Le rapport rend une image fidèle du fonctionnement du CHRS, sur les forces et les faiblesses de la structure. Il offre des pistes pertinentes sur l'évolution de nos pratiques et de notre organisation.

ANNEXES



Convention d'intervention N° C13-544

Entre, d'une part, l'organisme commanditaire :

CHRS LOGISOL
33-35 rue Sénac
13001 MARSEILLE
Représenté par : Monsieur RASTOIN Sylvain

et, d'autre part, l'organisme prestataire :

CRIP (Centre Régional d'Interventions Psychologiques)
sis : 38 rue Raphaël 13008 MARSEILLE
Représenté par son Gérant, Mr Patrick COHEN
N° habilitation ANESM : H2009-07-053
n° INTRACOMMUNAUTAIRE : FR 18 350 231 015 00024

il est conclu la convention suivante :

ARTICLE I

Dans le cadre de l'appel d'offres lancé par l'Association LOGISOL pour la réalisation des évaluations externes de ses trois établissements: CADA, HDF et CHRS pour lesquelles le CRIP a été retenu, une convention par établissement est mise en place afin de marquer les modalités spécifiques d'intervention pour chaque structure évaluée. Il s'agit ici, du CHRS LOGISOL.

ARTICLE II Nature, objet, durée et lieu d'intervention

L'organisme prestataire, le C. R. I. P., désigné ci-dessus, s'engage à mettre en place au bénéfice de l'organisme commanditaire, CHRS LOGISOL, l'action suivante :

Intitulé : Evaluation externe

Intervenants: Patrick COHEN, Martine PINET-COLIN et Anne VINCENT

Période : du 20/03/2014 au 30/06/2014

Durée : 8,5 jours

Dates: Cf. cahier des charges

Programme: Confère cahier des charges

Lieu : Au sein de la structure et au CRIP à Marseille

Centre Régional d'Interventions Psychologiques

38, rue Raphaël - Tél. 04 91 76 28 40 - Fax 09 81 40 84 00 – secretariat@crip13.fr / www.crip13.fr
SARL au capital de 13 000 € - SIRET 350 231 015 00024 – APE 8299Z - H 2009-07-053

Article III. Prix, conditions de règlement et factures

Les modalités de tarification sont arrêtées comme suit :

Toutes les évaluations externes bénéficient d'un tarif journalier d'un montant de 760€ HT soit 912€ TTC (au taux de TVA applicable à partir de janvier 2014 soit 20%).

Les prix HT et TTC seront exprimés en euros.

Clause de Révision du tarif

Le tarif jour d'un montant de 912€ TTC est arrêté pour l'année 2014.

Le CRIP est tenu d'appliquer toutes nouvelles réglementations sur le plan économique (hausse de la TVA, monnaie de référence). L'Association LOGISOL accepte que les effets de ces nouvelles réglementations soient répercutés sur le contrat afin que le CRIP ne soit pas en porte à faux par rapport à ces éventuelles nouvelles réglementations.

La prestation se termine par le dépôt du rapport d'évaluation externe, validé par la phase contradictoire.

ARTICLE IV Dispositions financières

En contrepartie de cette action, CHRS LOGISOL, s'engage à acquitter, pour 8,5 jours d'interventions, le coût forfaitaire de 7992€ TTC (forfait frais de mission de 240€ TTC inclus).

COÛT JOURNALIER HT : 760 € HT

NOMBRE DE JOUR TOTAL : 8,5 jours

SS TOTAL HT : 6460€ HT

T.V.A : 20 %

COÛT TOTAL FORFAITAIRE TTC : 7 752€ TTC (hors frais de mission)

Ce coût inclut :

- *L'élaboration et la conception pédagogique,*
- *La coordination administrative et pédagogique,*
- *La fourniture de rapports,*
- *La rémunération des évaluateurs,*

Règlement :

- 20% validation du projet évaluatif soit 1 550,40€ TTC,
- 40% en cours d'évaluation soit 3 100,80€ TTC,
- 40% à la remise du rapport définitif (synthèse et abrégé inclus) soit 3 100,80€ TTC.

Le règlement s'effectuera à réception de la facture CRIP par l'établissement.

Le forfait des frais de mission sera facturé à l'issue de l'intervention.

Centre Régional d'Interventions Psychologiques

38, rue Raphaël - Tél. 04 91 76 28 40 - Fax 09 81 40 84 00 – secretariat@crip13.fr / www.crip13.fr
SARL au capital de 13 000 € - SIRET 350 231 015 00024 – APE 8299Z - H 2009-07-053

ARTICLE V Litiges

En cas d'inexécution de la convention du fait du CHRS LOGISOL, celui-ci ne pourra réclamer au C. R. I. P. les sommes qu'il a effectivement engagées ou dépensées pour réaliser l'action. En cas d'inexécution de la convention du fait du C.R.I.P., celui-ci ne pourra réclamer au CHRS LOGISOL, les sommes restantes qu'il aurait dû percevoir pour réaliser l'action.

ARTICLE VI Formalités

Une attestation pour services rendus sera remise au C. R. I. P. à la fin de l'action.
Cette présente convention est faite en double exemplaire, dont un pour chacune des deux parties.

Fait à Marseille, le 19/12/2013

*Organisme commanditaire : CHRS LOGISOL
(Signature et cachet)*

*Organisme prestataire : C. R. I. P.
(Signature et cachet)*

Monsieur RASTOIN Sylvain, Directeur^{d)}

Patrick COHEN, Gérant^{d)}

CRIP - 38, rue Raphaël - Tél. 04 91 76 28 40 - Fax 09 81 40 84 00 – secretariat@crip13.fr

PRESENTATION DE L'EQUIPE ET DU CABINET

L'ensemble de nos intervenants sont tenus au secret professionnel et agissent avec la plus grande discrétion dans le cadre de leurs missions.

MME MARTINE PINET-COLIN

DESS de Psychologie clinique et pathologique

Diplôme d'Etat d'Ingénierie sociale

Diplôme de Conseillère communautaire européenne Option Politiques Publiques sociales

Master II RH et compétences

Expérience professionnelle dans le champ social ou médico social

- Directrice générale d'un programme d'orientation vers l'emploi des bénéficiaires de minima sociaux
- Cadre expert chargé de l'insertion professionnelle
- Consultante pour les ESSMS : plans de formation, mise en œuvre de la loi sur la pénibilité au travail, prévention des risques psychosociaux, accompagnement au projet d'établissement et de service,...
- Formatrice Accompagnatrice de la rédaction des Livrets 2 VAE, CAFERUIS, CAFDES et DEIS
- Enseignante Formatrice « Politiques publiques et ESSMS. Evolution et impact sur le travail social »

Formation aux méthodes évaluatives

- DEIS
- Séminaires de l'ANESM

Expérience de l'évaluation dans le secteur social ou médico-social

- Coordination du Pôle Evaluations externes du CRIP
- Evaluation des politiques publiques : « Contrats aidés financés par le CG13 dans le secteur des ESSMS », « L'APA. Impact, intérêts et conditions sur le développement de l'emploi dans les BdR »
- Ingénierie sociale : création d'Accueils de jour autonomes dédiés aux personnes atteintes de maladies neuro-dégénératives, accompagnement technique à la création d'un service dédié à la personne handicapée psychique, vers l'accès au logement en appartements associatifs,....
- Evaluations internes (ANGELIQUE)
- Consultante Evaluations externes : MECS, AEMO, AED-AERD, SIE-MJIE,...
- Pilotage et évaluation d'une Démarche de Certification AFNOR Services

Consultant senior

Travailleur social, cadre en C.H.R.S., parcours universitaire en sciences de l'éducation.

Spécialisée dans l'accompagnement des établissements médico-sociaux et sociaux en matière de développement des compétences sociales des personnes accueillies.

Référent-qualité

Expérience professionnelle dans le champ social ou médico social

- * Accompagnement social des personnes en difficulté : 25 ans d'expérience
- * Encadrement d'un C.H.R.S. , 7 ans d'expérience
- * Formation des professionnels des ESMS, 15 ans d'expérience
- * Conduite de projets et évaluation, 30 ans d'expérience

Formation aux méthodes évaluatives

- * Master 2 « missions et démarches d'évaluation » Université de Provence 1999
- * Formation à l'évaluation externe des ESMS, ARAFDES Lyon 2011
- * Participation ou interventions lors de Journée d'étude ANESM / URIOPSS / FNARS/ SFE

Expérience de l'évaluation dans le secteur social ou médico-social

- * Formations à l'évaluation des compétences sociales des personnes accueillies (en IME, ESAT, FO, MAS, SAVS, CHRS)
- * Accompagnement à l'évaluation interne (CHRS)
- * Evaluation externe de 6 CHRS (Association Aurore, Paris 2011)
- * Evaluation participative de projets de développement (Burkina-Faso Tchad)

Membre de la SFE (Société française d'évaluation) de l'AFEE (Association française des évaluateurs externes) des groupes évaluation de l'URIOPSS PACAC et de la FNARS PACA



Domaine d'Intervention du Cabinet

le **C. R. I. P.**

Centre Régional d'Interventions Psychologiques,
*est un centre de formation en gestion des relations humaines,
constitué de spécialistes diplômés.*

*Il développe, pour le secteur de l'entreprise
et auprès des institutions, différents types d'interventions :*

Audits Internes

*communication, fonctionnement organisationnel,
étude de faisabilité...*

Evaluation

*Interne et externe secteur sanitaire et médico-social
Habilitation ANESM (H 2009-07-053)*

Analyse de Potentiels

orientation, reclassement, ingénierie d'évaluation

Formation

*plans de formation, élaboration de modules à la demande,
animation de séminaires, formation de formateurs,
animation de stages Ressources Humaines*

Centre agréé Bilans de Compétences

tous secteurs, tout cadre d'emploi

Ces interventions ont été notamment réalisées auprès de :
AFPA - ANPE - Chambres de Commerce et d'Industrie –
Conseils Généraux- CNFPT - DDASS - DDTEFP - DISS
*Association d'Aides à Domicile - Hôpitaux - Maisons d'enfants
Maisons de retraite - Municipalités – URIOPSS – URML - URCAM*

Le C.R.I.P. fonctionne sur un mode qui lui permet une gamme très étendue d'interventions : en effet, outre le « noyau dur » de consultants permanents spécialisés dans leurs domaines, le C.R.I.P. s'enrichit de la collaboration d'intervenants extérieurs hautement qualifiés, issus de secteurs spécifiques (enfance, handicap, orientation professionnelle...).

Le C.R.I.P. agréé par les Caisses d'Assurances Maladie et par l'ANESM (H 2009-07-53) intervient et évalue depuis 10 ans dans le secteur médico-social et sanitaire :

- ✓ Des dispositifs de formation
- ✓ Des dispositifs sanitaires, médico-sociaux et sociaux
- ✓ Des établissements ou services

► Evaluation de dispositifs sanitaires et médico-sociaux

- × *Dispositif de groupes de pairs en région PACA*
- × *Dépistage du cancer colorectal*
- × *Réseau ville Hôpital Soins palliatifs*
- × *Réseau gérontologie*
- × *Groupe de pairs URML Corse*
- × *Réseau RESADOS*
- × *Association Aides à Domicile – AASD*
- × *Association Aides à Domicile – InterAction Services*
- × *Association Aides à Domicile – Générations Pélican*
- × *Association Aides à domicile – Les DOLIA*

► France Télécom

Accompagnement à la méthodologie d'Evaluation du personnel (350 cadres)

► Conseil Général 13

Evaluation d'un foyer d'Action Educative

► DDASS 13

Evaluation du dispositif ASI (BdR)

► Formation à la démarche et aux outils de l'évaluation interne

- × *Pouponnière Patio Les Feuillantines*
- × *Chrysalide*
- × *IME La Marsiale*
- × *IMPRO Les Salines*
- × *MECS Costebel*
- × *Foyer Hameau du Phare*
- × *Foyer No Matira*

REFERENCES PROFESSIONNELLES DANS LE DOMAINE DU HANDICAP

- ▶ **ESAT Grand Linche – Aubagne (13)** – Elaboration du Projet d’Etablissement,
- ▶ **Foyer d’hébergement Le Parmelan – Annecy (74)** – Gestion de conflits,
- ▶ **ADSEA / ITEP La Luerna – Nice (06)** – Accompagnement à l’élaboration du Projet d’Etablissement,
- ▶ **CMPP le relais – Marseille** – Elaboration du projet d’établissement,
- ▶ **Association AXE – Ajaccio (Corse)** – Evaluation d’un réseau gérontologie,
- ▶ **MAS l’Almanarre – Hyères (83)** – Accompagner le quotidien, prévenir l’usure,
- ▶ **Clinique psychiatrique – Marseille (13)** – Conduite dans la relation soignant / soigné et face à l’agressivité,
- ▶ **Foyer Casa Toïa – Ajaccio (Corse)** – Elaboration du Projet d’Etablissement,
- ▶ **ESAT Les Papillons blancs – Salon de Provence (13)** – Accompagnement à la mise en place de la loi janvier 2002,
- ▶ **URML PACA** - Evaluation du dispositif « Dépistage du cancer colorectal »,
- ▶ **SESSAD U Fiatu – Sartène (Corse)** – Accompagnement au projet de service,
- ▶ **Croix Rouge Française / SSIAD – Marseille (13)** – Le travail d’équipe,
- ▶ **MAS St Jean / AVEFETH – Gonfaron (83)** – Elaboration du Projet de Service,
- ▶ **Maison de retraite l’Olivier – Fontainebleau** – L’accompagnement Médico social,
- ▶ **CHRS – Cannes** – Travailler en équipe,
- ▶ **INSEME – Corse du Sud** -Evaluation du dispositif « Réseau ville Hôpital Soins palliatifs »
- ▶ **Maisons d’enfants la Source – Seyne Les Alpes** – Le projet personnalisé,
- ▶ **SAMSAH-SAVS Chrysalide – Marseille** – Le travail avec les familles,
- ▶ **Foyer de Vie No Matira – La Ciotat (13)** – Elaboration du Projet d’Etablissement,
- ▶ **GIHP – Marseille (13)** – L’aide à domicile auprès de personne handicapée,
- ▶ **Casarella / APAF – Ajaccio (Corse)** – Elaboration des fiches de poste,
- ▶ **Association Horizon bleu – Aubagne (13)** - Accompagnement et prise en charge en milieu familial par l’auxiliaire de vie,
- ▶ **SSIAD Omial – Marseille (13)** - Le projet de soins infirmier individualisé,
- ▶ **SAMSAH / ADAPEI – Ajaccio (Corse)** – Accompagnement à la création du service.



Charte de Qualité du C.R.I.P.

Une équipe à votre écoute

NOTRE PHILOSOPHIE

Reconnaissance et Respect de la Personne dans sa dimension psychique

NOS ENGAGEMENTS

■ **Respect des personnes**

- Accueil et conseil personnalisés
- Respect du Code de Déontologie des Psychologues
- Confidentialité

Accueil

Disponibilité

Écoute

■ **Qualité du service rendu**

- Analyse, validation de la demande
- Contractualisation de l'intervention
- Qualification et compétence des intervenants
- Mise en œuvre de méthodes et d'outils adaptés pour assurer le succès de nos missions
- Conformité de la prestation à la demande dans les meilleurs délais

Implication

Neutralité

Rigueur

Adaptabilité

Indépendance

DECLARATION SUR L'HONNEUR

Je soussigné Patrick COHEN, représentant légal de l'organisme SARL CRIP, atteste que notre organisme évaluateur remplit les conditions telles qu'énoncées dans le Décret 2007-975 du 15 Mai 2007 et celles figurant dans le dossier d'habilitation ANESM. Ces dernières portent sur :

- Les règles de conduite applicables aux organismes et à leurs équipes intervenant à l'occasion de mission d'évaluation externe,
- Respect du cahier des charges déterminé par le Décret 2007-975 du 15 Mai 2007.

Fait, le 18 juin 2014 à Marseille.

Nom et Signature :



P. COHEN
CRIP
38, rue Raphaël
13008 MARSEILLE
Tél. : 04 91 76 28 40
Fax : 04 91 71 56 37

LE CALENDRIER DE REALISATION

LES ETAPES	LES ACTIONS	TYPE D'INTERVENTION	PERIODE	LIEUX
PREMIERE PHASE	Mise en place de la démarche Finalisation du dispositif d'évaluation Mise en place d'un Comité de Suivi	Cadrage de l'action et du déroulement de l'intervention avec la Direction	20/03/14	Sur Site
	Rédaction et expédition du Cahier des charges		30/03/14	
DEUXIEME PHASE	Préparation des enquêtes et entretiens	Élaboration et production des supports d'évaluation (grilles, tableaux de recueil de données, etc....)	Du 30/03/14 au 14/04/14	Siège CRIP
TROISIEME PHASE	Examen sur place et Recueil des informations sur le terrain	Étude de 10 dossiers (6 derniers usagers sortis en 2013 et les 4 plus anciens présents à ce jour) dossier papier + dossier informatique (avec l'appui de Christine référente sociale pour les dossiers informatique)	15/04/14 (9h -11h30)	Sur Site
		Consultation de documents (cahier CVS, cahier réunionsetc)	15/04/14 (11h45 -12h30)	
		Rencontre avec les professionnels (équipe éducative pluridisciplinaire) : - éthique professionnelle : 1 h - réunion de synthèse : 1 h	15/04/14 (13h30 -15h30)	
		Consultation de documents suite (cahier CVS, cahier réunionsetc) ou appels partenaires	15/04/14 (15h30 -16h)	
		Echange sur ses pratiques d'accompagnement avec Aline éducatrice	15/04/14 (16h -16h45)	
		Echange avec un ou deux homme(s) d'entretien sur la spécificité de leur travail dans le cadre de l'hébergement éclaté	15/04/14 (16h45 -17h30)	
		Visite à 2 familles à la Visite : Objectifs : visite de l'appartement, échange avec le ou les parent(s), échange avec le ou les enfant(s), et durant le trajet échange avec la Référente sociale sur ses pratiques d'accompagnement.	16/04/14 (8h45 - 11h30)	
		Rencontre avec Sylvie Responsable hébergement	29/01/14 (11h45- 12h30)	
		Visite à 2 familles au Refuge: Objectifs : visite de l'appartement, échange avec le ou les parent(s), échange avec le ou les enfant(s), durant le trajet échange avec la Référente sociale sur ses pratiques d'accompagnement	16/04/14 (13h30- 16h30)	
		Appel partenaires	17/04/14 (9h - 10h)	
		Réunion avec équipe de direction : complément d'informations sur la spécificité de l'établissement CHRS/LI SISIF	17/04/14 (10h - 12h)	
		Participation à l'activité « Blablaté »	17/04/14 (12h - 14h)	
		Rencontre des membres du CVS	17/04/14 (14h - 15h30)	
consultation de documents suite ou appel partenaire	17/04/14 (15h30 - 17h)			