



ASSOCIATION LOGISOL

Rapport d'évaluation externe de l'HÔTEL DE LA FAMILLE



Mars 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	4
LES ELEMENTS DE CADRAGE	6
LES REFERENCES LEGALES ET REGLEMENTAIRES DU CHRS	6
L'ACTION DE LA MECS EST DEFINIE PAR LES TEXTES SUIVANTS	7
LES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES CONCERNANT LE CHRS ET LA MECS	7
LA PROCEDURE D'EVALUATION EXTERNE	8
LA DEMARCHE	8
LE DISPOSITIF METHODOLOGIQUE	8
LES OBJECTIFS DE L'EVALUATION	9
LE RECUEIL D'INFORMATION	9
LES SOURCES D'INFORMATION	10
LES CHOIX OPERES	10
LES DIFFICULTES RENCONTREES	10
LE PILOTAGE DE LA MISSION	10
LE DIAGNOSTIC DE SITUATION	11
CHAPITRE 1. L'USAGER	12
POINT 1. DROITS DES RESIDENT(E)S	12
POINT 2. PARTICIPATION DES RESIDENT(E)S	14
POINT 3. LE PROJET PERSONNALISE	15
POINT 4. SECURITE ET GESTION DES RISQUES	16
POINT 5. L'ACCOMPAGNEMENT ET SES EFFETS	18
CHAPITRE 2. L'OUVERTURE DE L'ETABLISSEMENT ET LES RELATIONS DE COOPERATION	23
CHAPITRE 3. LE PROJET D'ETABLISSEMENT	26
CHAPITRE 4. LA DYNAMIQUE ET LES SUITES DONNEES A L'EVALUATION INTERNE	29
CHAPITRE 5. L'ORGANISATION, LE FONCTIONNEMENT INSTITUTIONNEL ET LES RESSOURCES HUMAINES ET MATERIELLES	31
CHAPITRE 6. GESTION DES RESSOURCES FINANCIERES	35
CHAPITRE 7. CADRE D'ACCUEIL ET DE TRAVAIL	36
SYNTHESE DU RAPPORT	39
APPRECIATION GLOBALE	54
ABREGE DU RAPPORT	56
PRECONISATIONS	64
SUR LE DEROULEMENT DE L'EVALUATION EXTERNE	66
SUR LES CONCLUSIONS DE L'EVALUATION EXTERNE	66

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*

L'ETABLISSEMENT 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.

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.

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 L'Hôtel de la Famille.

N° SIRET LOGISOL : 39968981900023

N°FINESS L'HÔTEL DE LA FAMILLE : 13 166 029

L'Hôtel de la Famille est le premier établissement créé par l'association, il a été autorisé d'une part par la DDASS (aujourd'hui DDCS) en 1999 pour 20 places et d'autre part, par le Président du Conseil Général pour 20 autres places. Les 40 places sont financées en dotation globale par la DDCS pour 20 places et en dotation globalisée par le Conseil Général pour également 20 places. Les 10 logements sont situés dans l'immeuble du 35 Rue Sénac à Marseille où se trouvent aussi les bureaux de l'association et des autres établissements.

Le but de la structure est d'accueillir en urgence des familles en grave difficulté sociale afin d'éviter la séparation de ses membres. Les familles peuvent être composées d'un adulte ou d'un couple avec enfant(s), éventuellement accompagnés d'autres membres de la famille (enfants majeurs, grand parents, etc..).

Il s'agit d'un hébergement d'urgence avec accompagnement social. Initialement, la durée ne devait pas excéder deux mois, mais depuis fin 2012, l'établissement en accord avec ses autorités de contrôle et conformément à la circulaire DGAS du 19 mars 2007, a mis en place la continuité de l'hébergement, celui-ci se poursuivant jusqu'à ce qu'une solution correcte soit trouvée pour/par la famille.

Le personnel de l'Association LOGISOL compte 22 salariés. Un Ouvrier d'entretien à mi-temps, deux Veilleurs de nuit, une Conseillère en Economie Sociale et Familiale, une Éducatrice spécialisée, une Assistante sociale et 0,15 ETP de Psychologue sont spécialement affectés à L'Hôtel de la Famille. Les autres services (direction, administratif, 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.

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 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 de façon participative par les professionnels. En raison de la brièveté des séjours, il a été difficile que des usagers soient en mesure de donner leur avis (1 réunion a été organisée où un seul ancien usager s'est présenté).

Les professionnels ont, pour chaque chapitre, identifié des axes d'amélioration. Le rapport a été envoyé aux autorités de contrôle en 2012.

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 de L'Hôtel de la Famille a été fait en septembre 2013 et les améliorations restantes ont été programmées.

LES ELEMENTS DE CADRAGE

Les références légales et réglementaires Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles

Les références légales et réglementaires 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 réglementaires 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 ».

L’action de la MECS est définie par les textes suivants

- *CASF, art. L.312-1 al.1. Les MECS sont des Etablissements Sociaux et Médicosociaux. Art. L.221-1 et suivants relatifs à la mission des MECS*
Le département organise sur une base territoriale les moyens nécessaires à l'accueil et à l'hébergement des enfants confiés au service. Un projet de service de l'aide sociale à l'enfance est élaboré dans chaque département. Il précise notamment les possibilités d'accueil d'urgence, les modalités de recrutement par le département des assistants familiaux ainsi que l'organisation et le fonctionnement des équipes travaillant avec les assistants familiaux, qui en sont membres à part entière. Le département doit en outre disposer de structures d'accueil pour les femmes enceintes et les mères avec leurs enfants.
- *La Loi n°20002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l’action sociale et médico-sociale codifiée dans le CASF.*
- *La Loi n°293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance.*
- *Le Décret n°85-936 du 23 août 1985 codifié dans le CASF partie réglementaire.*

Les Recommandations de Bonnes pratiques professionnelles concernant le CHRS et la MECS

- 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 PROCEDURE D'EVALUATION 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 202-2 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 L'Hôtel de la Famille 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 psychothérapeute,
- l'ensemble des représentants des différentes catégories professionnelles autres qu'éducatif lors d'une réunion (6 personnels),
- la personne chargée du secrétariat-accueil,
- 4 usagers en entretien et 4 lors d'une activité,
- 5 enfants d'usagers en entretien et 8 lors d'une activité,
- 4 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 cinquantaine de documents (voir liste en annexe). Nous avons aussi pu recueillir des informations grâce à des observations in situ (visite de l'établissement, 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 et les ressources humaines
- 6- La gestion financière
- 7- 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'utilisateur

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 (signature contre remise du document)

Selon les professionnels, le livret d'accueil est remis après la signature du DIPC mais il n'y a pas de preuve de la remise. Il date d'avril 2008. Il comprend des informations claires sur le but d'un livret d'accueil, la présentation de l'Association LOGISOL et de l'Établissement l'Hôtel de la Famille, les horaires, le numéro de téléphone d'astreinte en cas d'urgence (accessible gratuitement), la description des locaux, le fonctionnement. Il précise deux types d'accompagnement (social et psychologique), ce qui est couvert en terme d'assurance et ce qui ne l'est pas (effets personnels), les consignes en cas d'incendie, la surveillance de nuit (jusqu'à 2 h du matin maximum), la sortie et une page d'informations sur l'environnement. Il ne comprend pas :

- L'évolution de la prise en charge en cours avec l'application de la continuité de l'hébergement.
- Les articles du CASF obligatoires selon l'arrêté du 8 septembre 2003 relatifs à la Charte.
- La Charte des droits et libertés de la personne accueillie n'y est pas annexée.
- 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 au moment de la signature du contrat de séjour. Pour les professionnels, c'est cependant un moment mal choisi, les personnes ayant trop de choses à assimiler à ce moment-là. 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. Cependant, les principaux items de la Charte sont connus des personnels.

Remise du règlement et analyse du contenu

Sur 8 dossiers d'usagers consultés, 5 seulement comprennent un exemplaire du Règlement de Fonctionnement signé. Cela ne veut pas dire que cela n'a pas été fait mais probablement montre seulement que la tenue des dossiers n'est pas d'une rigueur systématique. Les professionnels expliquent en remettre 2 exemplaires à l'arrivée des usagers et accompagner la remise du règlement de fonctionnement d'une explication, notamment pour les personnes ne lisant pas le français. Un exemplaire est signé par la personne (ou le couple) et archivé au dossier. Les adultes rencontrés confirment leur connaissance de ce document. Le document est simple et clair, sur 2 pages. Il a été révisé en septembre 2012 et ne comprend pas d'annexes. Il prend en compte la modification de la prise en charge avec l'application des textes sur la continuité de la prise en charge, circulaire DGAS du 19 mars 2007. Il comprend 4 parties : Généralités, Modalités d'hébergement, Hygiène et sécurité et Sanctions. 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.

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 4 résidents adultes en cours de prise en charge, respectivement depuis 4 mois, 6 mois et 7 mois pour 2 résidents dont un couple. Tous reconnaissent avoir reçu le règlement de fonctionnement. En revanche, les réponses divergent pour la remise du livret d'accueil et la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Tous sont unanimes sur le sentiment d'être respectés. En pratique, certains sont satisfaits de la manière dont le personnel intervient éventuellement dans les logements : les professionnels s'annoncent. Une personne exprime se sentir dérangée mais durant l'entretien la personne a fait état d'éléments contradictoires.

Tous soulignent le respect des pratiques religieuses notamment la possibilité d'avoir de la viande hallal lors des distributions alimentaires, ingrédients fournis en grande majorité par la Banque Alimentaire.

La confidentialité du courrier est respectée. Les entretiens avec le Référent se déroulent dans un bureau commun avec l'autre Référent social mais « *Cela ne gêne pas* ». Trois personnes sur 4 disent apprécier la réactivité des hommes d'entretien s'adresser sans problème aux professionnels si besoin. Le 4ème résident tient un discours ambivalent sur les professionnels : « *Ma référente ne me comprend pas mais je l'aime bien* » et apprécie particulièrement la psychologue.

Concernant le droit au respect des liens familiaux, certains résidents expriment ne pas être gênés par l'interdiction de visites dans les logements au motif qu'ils n'ont pas de proches sur place, d'autres trouvent que la possibilité d'accueillir dans la tisanerie ne permet pas de recevoir de façon correcte.

La continuité de la prise en charge jusqu'à obtention d'un logement est une réalité pour ces personnes, réalité sur le point d'aboutir pour le couple présent depuis 7 mois.

Les professionnels, notamment les Référents, font état du sentiment d'être parfois en difficulté pour respecter le droit à la confidentialité : bureau partagé, coups de téléphone pendant les entretiens, hommes d'entretien entrant dans le bureau pendant les entretiens pour y prendre leurs clés, espaces communs résidents/professionnels. Cependant, eu égard à cette problématique, deux bureaux d'entretien 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 pourrait, selon les professionnels, être parfois un prétexte à trop de communication. Les échanges entre collègues ne sont pas systématiquement sécurisés (présence occasionnelle d'usagers).

Ils ont parfois le sentiment que le droit à l'information n'est pas respecté car les personnes ne comprennent pas le français et qu'il est difficile d'avoir un interprète. Ou alors, pour les personnes de langue russe, l'interprète est une ancienne résidente du CADA LOGISOL et ils se demandent si le droit à la confidentialité est respecté.

Ils connaissent l'existence la Charte des droits et libertés de la personne accueillie ainsi que les principaux droits. Le droit à la renonciation (art 5 de la Charte) et à la 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

Pas de CVS mais une autre forme de participation est efficiente

Un CVS n'est pas obligatoire compte tenu de la durée brève de séjour des résidents. Une autre mode opératoire de participation est organisée sous la forme de réunions régulières, type groupe d'expression, de l'ensemble des résidents de l'Hôtel de la Famille. 15 réunions se sont tenues en 2011 et 13 en 2013 au vu des comptes rendus que nous avons consultés. Selon les réunions, entre 50% et 100% des familles sont présentes. L'analyse des comptes rendus montre que :

- des thèmes sont récurrents concernant la vie quotidienne : buanderie, distribution alimentaire... Les familles sont mises devant leur responsabilité collective, parfois la structure a été amenée à fermer provisoirement de la buanderie pour des raisons de sécurité,
- des demandes de résidents sont remontées, étudiées et obtiennent une réponse. Pour exemple, la pose de films sur les fenêtres donnant sur un immeuble voisin afin que les femmes de confession musulmane puissent circuler dans leur appartement sans voile.
- une demande concernant l'installation du wifi dans les logements est en cours d'étude.

Les réunions sont également des lieux de diffusion d'information aux résidents par la direction et peuvent notamment concerner un changement d'organisation, le rappel de points du règlement de fonctionnement tel que l'obligation d'accepter un logement proposé. Les notes sont bien prises, les participants signent, le cahier est à la disposition de tous dans la tisanerie.

La direction fait état de la volonté de l'association d'améliorer encore la participation des usagers mais note une difficulté à développer cette volonté chez le personnel. La direction a le sentiment que les travailleurs sociaux ne se saisissent pas suffisamment des idées exprimées par les familles lors de ces réunions.

Les usagers rencontrés font état de leur participation aux réunions des résidents et apprécient que leurs avis soient pris en compte plutôt rapidement. Pour exemple, la demande formulée à la dernière réunion d'un lieu où les enfants les plus grands puissent se retrouver et accéder à Internet a immédiatement été mis en place le soir de 18h à 20h dans la tisanerie. Un ordinateur est à la disposition des résidents avec une organisation des parents pour la surveillance à tour de rôle. Une évaluation de ce fonctionnement est prévue à moyen terme.

Outre l'organisation du groupe d'expression, de nombreuses actions collectives et donc participatives sont organisées dans le cadre de l'accompagnement à la parentalité, à la vie sociale et culturelle.

Les points de vue divergents des professionnels

Les professionnels portent des avis différents sur la participation des usagers. Nous rapportons quelques propos : « Une volonté de la direction », « Une idée normale, les usagers sont des citoyens », « La participation, c'est pas le copinage avec l'utilisateur », « C'est pas non plus l'utilisateur tout le temps à tout instant », « On a essayé d'avoir une pensée sur cela », « C'est une attitude, une capacité à entendre », « La vision de la direction et d'une partie des salariés n'est pas la même », « Un Travailleur social est allé à des réunions (de la FNARS NDR) et a mis en place la participation des usagers », « C'est un sujet de clivages entre professionnels ».

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 :

Un document intitulé DIPC, cohérent en raison des durées de séjour brèves, est signé des deux parties, direction et personne accueillie. Ce document contractualisé est systématiquement signé le premier jour lors d'un entretien entre la famille et le chef de service. Le référent n'est pas forcément présent. Les avenants sont signés selon la même procédure et aux dates annoncées (à 2 mois puis tous les mois) sauf rare exception. Ils ne sont pas personnalisés. Cependant, la chef de service dit que des objectifs personnalisés sont explicités pendant l'entretien mais ne font pas l'objet d'une traçabilité écrite. Le dossier ne comprend aucune référence explicite à 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, apportent de manière complémentaire certaines informations plus ou moins détaillées.

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

Il y a deux référents pour 10 familles. Chaque famille est accompagnée par un référent social. Elle peut bénéficier d'entretiens avec la psychologue qui est également chargée de l'accompagnement vers les partenaires concernant les problématiques de santé physique ou mentale. Une éducatrice propose des activités socio culturelles et en matière de parentalité. Les référents disent avoir de moins en moins d'information sur les familles préalablement à leur arrivée. Auparavant, il y avait des entretiens de préadmission qui ont été supprimés avec la mise en place du SIAO, et une fiche relativement complète était envoyée. Actuellement, les admissions se font par le 115 donc avec très peu d'informations. L'arrivée n'est donc pas préparée du point de vue de l'accompagnement.

Les échanges et la coordination entre professionnels se font à travers un briefing qui essaye d'être quotidien, chaque matin. Ces briefings ne font pas l'objet d'une traçabilité écrite. En revanche, une réunion sur les situations tous les 15 jours fait l'objet d'une trace dans un cahier dédié. Ce point de situation avait lieu auparavant toutes les semaines mais la décision a été prise de les espacer du fait de l'allongement des séjours. Selon les professionnels, les échanges seraient plutôt informels, directement, par mail ou téléphone, que ce soit entre professionnels informels ou avec la chef de service social, notamment avant la signature d'un avenant. Parfois, si la situation l'exige, le professionnel référent est présent à la rencontre entre le chef de service et la famille.

Il n'y a pas systématiquement pour toutes les familles, de réunions de synthèse/projet, en interne, organisées en tant que telles. Les situations sont approfondies lors de la réunion sur les situations. Cependant, ce sont les situations qui posent le plus de questions qui occupent une grande partie du temps de réunion, remarque précisée par la chef de service et observée par l'évaluateur qui a participé à l'une d'entre elles. Le focus se fait sur le problème d'actualité au détriment d'un tour de table général.

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

La famille n'est pas présente à ces points de situation. Elle a des contacts individuels et fréquents avec son référent, avec l'éducatrice chargée de la parentalité et de la socialité si la famille le souhaite et enfin avec le chef de service pour les renouvellements d'avenant. Les familles disent pouvoir interpeller le directeur ou le chef de service si elles en éprouvent le besoin.

Point 4. Sécurité et gestion des risques

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

Les règles de visites, d'entrée et de sortie contrôlées, sont appliquées de manière cohérente par les professionnels, en particulier les mesures de protection à l'égard d'entrées intempestives. Les usagers rencontrés disent comprendre l'importance de règles de vie y compris la limitation des horaires pour rentrer ou sortir la nuit : « *On est en collectivité, dans un foyer d'urgence....* ». Les retours sont limités à 23h en semaine et à 1h du matin le week-end. Le digicode est désactivé en dehors de ces horaires. Ils comprennent également les règles concernant les visites. Ils se sentent en sécurité et sont impliqués dans la sécurité générale, notamment si une femme victime de violence craint l'arrivée intempestive de son ex conjoint par exemple.

Le cahier des réunions du groupe d'expression montre cependant que certaines règles sont à rappeler régulièrement et que la direction est vigilante sur ces rappels à la règle.

9- INFORMER SUR LES VOIES DE RECOURS

Même si il n'y a pas d'information écrite dans les documents relativement aux voies de recours possibles, le sentiment de pouvoir solliciter la direction en cas d'insatisfaction est partagé par les résidents avec 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, si ce n'est le traitement d'une situation de harcèlement de résidentes par un ancien veilleur de nuit vers la fin des années 90. Un signalement avait été fait à la DDASS ainsi qu'une information aux structures partenaires. A la suite de cet événement, des actions ont été mises en œuvre :

- avec l'aide d'un cabinet de recrutement pour un processus de sélection des veilleurs plus rigoureux et exigeant,
- la limitation des informations données aux gardiens,
- des consignes strictes aux gardiens de ne pas rester seuls en présence d'une résidente. Le Document Unique confirme que les gardiens sont les seuls personnels présents de la fin de l'après-midi à 2h du matin.

Depuis, aucune situation de maltraitance n'est notée ni par la direction ni par les salariés. C'est effectivement la seule situation de maltraitance par un professionnel évoquée par les salariés rencontrés. Le personnel des services généraux expriment être confiants sur le fait que si une telle situation se représente, la direction posera les sanctions nécessaires.

Maltraitance intrafamiliale

Des situations de maltraitance d'enfants par leurs parents surviennent de temps en temps. Le veilleur de nuit a été témoin de maltraitements à enfant par leurs parents, avoir « *calmé sur le moment* » puis signalé par cahier de transmission et oralement. Si des informations préoccupantes sont repérées, des rapports sont transmis si nécessaire 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. Les professionnels du social disent que le changement en interne de chef de service a permis que les rapports d'informations préoccupantes soient envoyés avec une diligence accrue.

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 maltraitance intrafamiliale. Cependant, la direction comme les professionnels expliquent de façon cohérente la conduite à tenir en cas de crise violente d'une personne accueillie : « *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 distribués : 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 conflits ou des risques de violence individuelle

En cas de crainte de violence à domicile, les salariés se déplacent à 2. Le bureau des Référents sociaux aurait eu une gâchette de fermeture automatique en cas de risque mais celle-ci ne fonctionnerait plus. Les professionnels précisent que le comportement violent d'un résident est traité et repris par la direction que ce soit envers son enfant, un autre résident ou un salarié.

La direction pose des sanctions si nécessaire. Les professionnels disent cependant ne pas toujours comprendre la logique qui préside à la prise ou non d'une sanction. Est cité pour exemple un cas difficile à gérer de personnes qui ne respecteraient aucune règle mais qu'il faudrait maintenir pour protéger les enfants, alors que d'autres familles seraient exclues pour des faits beaucoup moins graves. Il semblerait que ne soit pas compris par les personnels le fait que la gestion humaine d'une situation puisse parfois appeler un assouplissement de l'application du règlement intérieur. Ils souhaiteraient que cette problématique soit davantage débattue entre les professionnels et la direction.

Les professionnels ont le souci d'être bien traitants par rapport aux usagers. Ils définissent la bientraitance comme « *une attitude qu'on adopte quand on rencontre les familles, de l'empathie...* ».

12- GARANTIR DANS LES CONDITIONS D'ACCUEIL, LA PROTECTION ET LA SECURITE DES PERSONNES

La sécurité des locaux

Les résidents sont hébergés dans un immeuble appartenant à la société HLM Habitat Marseille Provence. L'immeuble ancien a été rénové pour l'ouverture de l'établissement. Il comprend 10 logements sur 5 étages, rez-de-jardin, rez-de-chaussée et 3 étages. Les résidents sont hébergés soit en T1 bis de 33 m² environ avec petite chambre fermée, coin cuisine équipé, salle de douche et WC soit en T2 (1 seul).

La cage d'escalier est sécurisée par des grilles, des portes coupe-feu, des plans d'évacuation à tous les étages, des alarmes incendie, des extincteurs et une trappe de désenfumage. La direction précise que la commission de sécurité a refusé de passer car ce n'est ni un hôtel ni un ERP. Cependant, il a été décidé de mettre en place l'alarme incendie et la trappe de désenfumage, bien que cela ne soit pas obligatoire.

La direction précise que les extincteurs, les alarmes et la trappe sont vérifiés régulièrement. L'électricité des logements est vérifiée chaque année. Les certificats sont fournis à l'assureur. Le dernier exercice d'évacuation date de 2012, bien que cela ne soit pas obligatoire pour un immeuble à usage d'habitation.

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 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 a 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 payés 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. Le professionnel doit noter l'heure et le lieu de destination.

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.

Le dispositif d'astreinte

Un numéro de téléphone d'astreinte existe. Tous les résidents disposent, dans le livret d'accueil et dans leur logement, de ce numéro joignable toutes les nuits et les weekends entiers. Le directeur est d'astreinte de nuit et un weekend sur 2. Les 2 chefs de service se partagent l'astreinte des deux autres weekends avec obligation de ne pas s'éloigner de plus de 25 km du site. Il faut signaler que les résidents, environ 15 à 20 adultes et une vingtaine d'enfants, sont seuls dans l'immeuble toutes les nuits à partir de 2h du matin et les matinées du samedi et du dimanche. Un veilleur de nuit est présent dans les locaux de 18h à 2h en semaine et de 13h à minuit le week-end et les jours fériés. Il peut interpeller l'astreinte en cas de nécessité.

Cependant le service d'astreinte est globalement peu sollicité : un cas de violence conjugale dans un couple hébergé, appel d'un médecin d'urgence alors que la famille n'a pas de couverture sociale, une hospitalisation en urgence qui demande une solution pour la garde des enfants (placement d'urgence) ou encore un cas de crise d'une jeune fille hébergée souffrant d'une pathologie mentale.

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

Chaque famille est accueillie dans un T1 bis de 33m² avec un lit qui peut être dédoublé dans le salon et 2 lits superposés dans la petite chambre. Si la famille est plus nombreuse, des lits pliants sont rajoutés. Si la famille est moins nombreuse (2 personnes), elle dispose du même espace. La direction insiste sur l'intimité familiale et refuse de faire cohabiter deux familles dans le même logement malgré la perte de « journées » que cela induit pour l'établissement.

Un coin cuisine est aménagé avec évier, placard sous évier, plaque de cuisson, frigo avec congélateur, mini four. Les frigos ont été récemment changés pour des appareils de plus grande contenance. Une opération de rénovation de tous les coins cuisine avec notamment l'ajout d'une table de cuisson en vitrocéramique et de placards, est en cours. Le séjour comprend également table et chaises, télévision et horloge. La salle d'eau comprend un WC avec douchette, une douche et un lavabo. Des détecteurs de fumée sont installés dans le logement en avance par rapport à la norme applicable en 2015.

Un affichage comprend :

- Les numéros d'urgence,
- Les consignes et les dates pour le ménage collectif, chaque famille devant assurer à son tour le ménage de son palier et d'un étage de l'escalier,
- Des conseils et consignes de sécurité,
- Les horaires de la buanderie située au rez de jardin,
- Le numéro du digicode qui permet aux résidents d'entrer dans l'immeuble,
- Les dates de changement de draps, tous les 2 mois. Entre temps, la famille entretient elle-même ses draps,
- Les exigences concernant l'entretien du logement à la charge de la famille,
- La procédure d'utilisation de l'interphone qui permet de contacter, ou d'être contacté, par les professionnels de l'accompagnement.

Un logement comprenant 2 chambres est réservé aux familles les plus grandes, l'établissement accueillant des familles de 2 à plus de 5 personnes. Nous avons constaté qu'un état des lieux est rempli et signé à l'entrée.

Un homme d'entretien passe dans les logements systématiquement tous les 15 jours. 0.5 ETP est attribué à l'Hôtel de la Famille. 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'homme d'entretien interrogé précise qu'il fait rapidement les réparations et a de bonnes relations en général avec les familles. Il dispose de tout le matériel nécessaire. Par ailleurs chaque logement est repeint tous les 3 ou 4 ans. Le chantier est organisé rapidement et se fait alors qu'une famille est présente afin de limiter au maximum le nombre de jours où le logement n'est pas occupé.

Les professionnels du social 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.

L'alimentation

Un lien étroit et entretenu par un bénévole très investi avec la Banque alimentaire permet d'approvisionner l'établissement en aliments variés. Toutes les familles accueillies à l'Hôtel de la Famille bénéficient de cet approvisionnement. Les familles sans ressource peuvent, sur évaluation de leur situation, recevoir un petit pécule hebdomadaire de 40 à 50 euros pour compléter leurs achats alimentaires et autres dépenses de base.

Nous avons assisté à la distribution qui a lieu dans la tisanerie 3 fois par semaine : 2 fois pour le « frais » et une fois pour le « sec ». Les aliments proposés dépendent des arrivages mais ceux-ci sont variés et notamment souvent adaptés aux habitudes des nombreuses familles présentes de confession musulmane (viande halal). Les professionnels du social et de l'éducatif encadrent la distribution à tour de rôle.

Les familles rencontrées n'évoquent pas la question de l'alimentation. Un atelier cuisine a lieu de temps en temps avec un bénévole de la Banque Alimentaire. Le manque de fiche de diagnostic ne permet pas d'appréhender si des familles en auraient besoin.

14- ACCOMPAGNER LA PARENTALITE

L'accompagnement à la parentalité est un aspect très investi à l'Hôtel de la Famille avec la présence d'une éducatrice spécialisée à temps complet. Celle-ci organise des activités parent-enfant soit dans les locaux de l'annexe de LOGISOL. Elle dispose d'un bureau, d'une petite pièce bien équipée pour un accueil parent-enfant et peut utiliser une grande salle de réunion pour des activités manuelles. Ces locaux sont partagés avec l'éducatrice qui a la même mission sur le CHRS, ce qui les amène à parfois créer des rencontres entre les usagers des deux structures. 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 »...

Nous avons rencontré 5 enfants accueillis âgés de 8 à 18 ans. Les enfants, même les plus petits connaissent bien les règles de fonctionnement de l'Hôtel de la Famille. Ils se disent ravis des activités organisées pour eux, connaissent bien l'éducatrice et les Référents sociaux de leur famille mais ne connaissent pas la psychologue. Ils se sentent plutôt bien protégés dans l'établissement. Ils n'ont pas d'idée de comment les choses devraient se passer pour eux après l'Hôtel de la Famille.

Les activités parents-enfants

Nous avons assisté à une activité parent-enfant en interne un mercredi après-midi. Deux mamans étaient présentes avec leurs enfants et 2 adolescents seuls car leur maman travaille. L'éducatrice précise que le principe, c'est un temps partagé entre un parent et son(ses) enfant(s) mais qu'il faut aussi s'adapter aux situations. Deux autres mamans avec leurs jeunes enfants s'installent dans la pièce à côté où se trouvent les jouets pour les petits.

L'éducatrice suscite la démarche créative aussi bien des mamans que des enfants par la mise à disposition de peinture, pâte à sel..... Elle suggère de faire des éléments en vue d'une création collective, philosophie qu'elle essaie de développer, on en voit d'ailleurs des résultats accrochés aux murs. Le démarrage est assez laborieux. Certaines sont en retrait, d'autres disent ne pas savoir quoi faire. L'éducatrice encourage et peu à peu la dynamique prend. Une des mamans est tellement absorbée par sa création qu'elle « oublie » totalement la présence de ses enfants, discrètement surveillés par l'éducatrice. Celle-ci souligne qu'il est important également pour les adultes de se retrouver soi-même.

Dans la pièce d'à côté, les enfants jouent et les mères papotent en arabe, l'une d'elles ne parle pas français. Les mères et les enfants passent un temps agréable ensemble et avec d'autres mais nous n'avons pas vu de soutien éducatif concret et explicite à la relation parent-enfant. L'éducatrice indique que les familles sont informées de ces activités par affichage, par les Référents sociaux, le bouche à oreille ou plus directement par elle-même. Les Référents sociaux signalent quand il leur semble important que les familles participent à ces activités ou aux sorties organisées.

Nous n'avons pas vu de statistiques de fréquentation et la présence des familles à ces activités n'est pas reportée dans les notes des Référents sociaux vues dans les dossiers. Cependant, l'éducatrice signale que cela lui arrive de l'écrire. Elle précise être « beaucoup dans l'action » et la communication avec les Référents sociaux se fait plutôt oralement via les canaux déjà cités, directement lors du briefing du matin ou la réunion sur les familles tous les 15 jours.

Avec sa collègue du CHRS, 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 auraient 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 ». Ces documents attestent d'un souci de conceptualisation et de communication sur ces activités.

15- ACCOMPAGNER DANS L'ACCES AU LOGEMENT OU UN HEBERGEMENT ADAPTE

L'accompagnement à l'accès au logement pérenne est une priorité de L'Hôtel de la Famille depuis sa création. Au fil des années, alors que le séjour était limité à 2 mois, le nombre de sorties en logement autonome décroissait fortement (15 en 2011 et 7 en 2012). Cependant, le taux de sorties sans solution a bien décliné grâce à la continuité de l'hébergement et au SIAO qui a privilégié les personnes en foyer d'urgence pour les positionner sur un CHRS d'insertion ou un logement adapté en résidence sociale.

Les freins à l'accès au logement sont analysés dans le rapport d'activité 2012 : précarité administrative et financière, grande taille des familles.... Dans les dossiers examinés, nous avons trouvé presque systématiquement des fiches d'orientation pour le SIAO et peu de dossiers logement, les conditions administratives n'étant pas réunies pour un dossier DALO. Les sorties des familles se sont faites en grande majorité vers des CHRS.

16- ACCOMPAGNER VERS L'EMPLOI

L'accompagnement vers l'emploi n'était pas une priorité sauf exception lorsque les séjours étaient limités à deux mois. Cependant, cet accompagnement est vital pour les personnes régularisées autorisées à travailler mais n'ayant pas 5 ans de présence sur le territoire national leur permettant d'ouvrir leurs droits aux minimas sociaux.

LOGISOL a participé à la création d'une association de remobilisation professionnelle « Le Roseau » ou marginalement des usagers de L'Hôtel de la Famille ont pu être orientés.

17- ACCOMPAGNER DANS LA VIE SOCIALE

La vie sociale est développée à L'Hôtel de la Famille, au cours des activités collectives en interne et à l'extérieur organisées par l'éducatrice responsable de la parentalité, à travers les réunions fréquentes et régulières des résidents sur la vie de l'établissement, avec la possibilité de se retrouver dans la tisanerie.

Cependant la participation effective et la progression des personnes ne font pas l'objet d'un recueil de données systématique. Une psychologue, sur un 0.15 ETP dédié à L'Hôtel de la Famille, 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 entretiens.

18- ACCOMPAGNEMENT A LA SANTE PHYSIQUE ET PSYCHIQUE

La Psychologue est également chargée de l'orientation et l'accompagnement vers des structures de santé notamment mentale si nécessaire. Le Référent social s'occupe de l'ouverture des droits. L'établissement a su établir un bon partenariat avec un cabinet médical proche qui accepte de soigner les personnes sans couverture sociale, l'établissement payant alors les médicaments. Le dossier de la Psychologue 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.

19- 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.

Au moment de l'évaluation, sur 10 familles présentes, 2 avaient des problèmes de régularisation et donc aucune ressource et 2 autres familles avaient une situation administrative résolue mais aucune ressource. 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 et les copies des courriers et autres pièces dans les dossiers.

20- 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.

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. Nous n'avons pas trouvé de trace des entretiens avec la direction précédant la signature de ces documents où les situations personnelles et les projets personnels ont pu être évoqués. Les usagers rencontrés sont dans l'ensemble satisfaits de l'accompagnement mais ne s'expriment pas sur leurs propres objectifs pour le séjour ou l'après.

21- REALISER UN TRAVAIL AUTOUR DU DEPART

La recherche d'une solution pour l'après l'Hôtel de la famille est active dès l'arrivée (contrat de séjour, démarches effectuées pour débloquer la situation administratives et pendant longtemps « épée de Damoclès » du départ à 2 mois quoiqu'il arrive....). Les dossiers de réorientation, SIAO surtout, sont faits rapidement. L'association a développé des prises en charge complémentaires pour répondre aux besoins des usagers après leur sortie (CHRS/LI Mesures ASELL) mais il faut noter que l'orientation vers les services internes n'est pas systématique car les places du CHRS/LI sont attribuées par le SIAO.

Aujourd'hui, l'application de la continuité de l'hébergement modifie la donne. Les professionnels remarquent que les familles s'installent davantage et qu'il va falloir réfléchir à d'autres formes d'accompagnement (Note de l'auteur : celles d'un CHRS d'insertion).

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

Prise en compte du contexte environnemental

22- PARTICIPER A L'OBSERVATION SOCIALE SUR LE TERRITOIRE

23- ÊTRE PRESENT DANS LES INSTANCES REGIONALES OU EST REFLECHIE L'ACTION EN DIRECTION DES PERSONNES EN DIFFICULTE SOCIALE

24- 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 et mesures ASELL pour l'insertion, CADA pour les demandeurs d'asile, sachant répondre 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 même si ses modalités ont évolué (dans les locaux de LOGISOL le mardi matin). LOGISOL a participé à la création du GCSMS qui gère le SIAO, il n'en est plus membre actuellement mais ses sorties de l'urgence et ses admissions en insertion se font par le SIAO. 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.

Concernant l'urgence et particulièrement l'Hôtel de la Famille, il y a des rencontres entre le 115 et la CRIP du Conseil général des Bouches du Rhône qui reçoivent et orientent les demandes en urgence et 3 autres associations intervenant sur ce thème. La veille sociale de la DDCS reprend, après une interruption, plutôt sur les questions d'accueil en urgence.

La direction souligne qu'eux-mêmes et les travailleurs sociaux 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 bailleurs 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, il y a :

- Marseille Volontariat : présentation de bénévoles notamment celui qui gère les relations avec la banque alimentaire,
- 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 manuels.

25- ENGAGER DES COOPERATIONS DE QUALITE ATOUR DES ACCOMPAGNEMENTS

26- ÊTRE LISIBLE DANS L'ENVIRONNEMENT

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 du quartier, 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 du quartier 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 tout petits,
- Avec "Culture du cœur", est citée la venue de bénévoles pour présenter les activités aux résidents.

La banque alimentaire envoie aussi un animateur bénévole pour un atelier cuisine. Elle essaye d'en faire un atelier père-enfant, le souci actuel de l'Educatrice est de développer les activités père-enfant. Elle souligne la participation à de nombreux réseaux dont ils reçoivent les informations par mail. Il faut trier et choisir. S'il y a besoin d'un financement, elle doit présenter l'action et son budget à la direction. Enfin, elle signale la coopération entre les structures de l'association, avec des sorties communes, une activité « Blabla thé » du CHRS/LI 2 fois par mois, ouvert aux résidents de l'Hôtel de la Famille.

Les professionnels (Référénts sociaux et Psychologue), à travers des exemples concrets, soulignent parfois des visions différentes de certains partenaires notamment concernant la protection de l'enfance et la santé.

27- ASSURER LA RECONNAISSANCE DE L'ETABLISSEMENT

La responsabilité et travail de l'établissement sont appréciés par les partenaires. Nous avons contacté, par téléphone, 4 partenaires choisis dans différents champs des missions de l'établissement :

- L'orientation : le 115,
- L'accès à la santé : un médecin généraliste,
- L'accès à la culture : Culture du cœur,
- La sortie en logement : L'IML Galilée.

L'orientation. Le 115 fait état des difficultés à gérer l'urgence dans les Bouches du Rhône, notamment pour les familles et surtout les grandes familles. Les MDS doivent faire l'évaluation de la situation de ces familles à l'arrivée mais ce travail suscite des tensions car les MDS sont organisées pour travailler avec les familles habitant leur secteur et non pas les familles « de passage ». Auparavant, lorsque les séjours étaient limités à 2 mois, il y avait beaucoup plus d'entrées en urgence à l'Hôtel de la Famille. Il absorbait environ la moitié des grandes familles en situation d'urgence. En revanche, des familles sorties sans solution au bout de 2 mois sollicitaient à nouveau le 115. Aujourd'hui, avec la continuité de la prise en charge mise en place à l'Hôtel de la Famille, ne peut être mise à la disposition du 115 qu'une seule place pour une famille, tous les 3 mois environ. Le 115 apprécie la coopération avec l'Hôtel de la Famille, notamment du fait qu'il accepte sans problème toutes les familles quelles que soient leur difficulté.

L'accès à la santé. Le médecin généraliste du quartier a un passé militant important et intervient également pour d'autres associations. Il considère le bénévolat comme une philosophie, soigne gratuitement les personnes sans couverture sociale et déplore de ne pas être suivi par ses jeunes collègues. Il apprécie la coopération avec le professionnel de l'Hôtel de la Famille qui accompagne si nécessaire les familles.

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 de participer à un concert de musique classique d'un couple accueilli. 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 2 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. Et 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'était 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. L'Hôtel de la Famille a rarement débouché sur un logement en IML, cela devrait venir 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 rencontre à 3. 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

28- S'INSPIRER D'UN DOCUMENT DE REFERENCE, CONFORME AUX OBLIGATIONS

29- ÉTABLIR UN PROJET AVEC UN CHAPITRE CONSACRE AUX BESOINS DES PERSONNES

30- ÉTABLIR UN PROJET AVEC UN CHAPITRE COMPRENANT UN PLAN DE TRAVAIL. EXISTENCE DU DOCUMENT AVEC UN PLAN DE TRAVAIL

31- SUIVRE CHAQUE ANNEE L'EVOLUTION DES BESOINS ET LA REALISATION DU PLAN DE TRAVAIL

32- COMMUNIQUER LE PROJET, Y COMPRIS AU MOMENT D'UNE EMBAUCHE

L'ancien projet d'établissement

Il date de l'année 2000. Il a été rédigé alors que l'association LOGISOL demandait à la DDASS l'obtention du statut CHRS pour les 20 places relevant de cette autorité. Le document comprend 14 pages avec 6 chapitres :

I - PRESENTATION DE LA STRUCTURE :

- 1. Fiche d'identité
- 2. Historique

II - PRESENTATION DU PROJET :

- 1. L'Association Solidarité Logement
- 2. La vocation et le projet :
- 3. Le public accueilli
- 4. La structure
- 5. Les prestations
- 6. Fonctionnement : financement et habilitation

III - LE CONTEXTE :

- 1. L'implantation
- 2. Le contexte local

IV - LE FONCTIONNEMENT :

- 1. Le personnel
- 2. La situation de l'équipement :
 - 2- A. le suivi des familles
 - 2- B. les partenaires
- 3. Trois années de fonctionnement
- 4. Mutualisation des moyens
- 5. Pérennisation
- 6. Demande d'agrément CHRS

V - LE PROJET SOCIAL

VI - LE PROJET DE COHESION FAMILIALE

Ce document décrit bien l'historique de L'Hôtel de la Famille et présente un bilan des 3 premières années de fonctionnement, bilan qui apporte la preuve de l'utilité de la structure. Il explique le fonctionnement en cours. Il faut remarquer l'importance des actions existantes réalisées à travers des mutualisations et des partenariats déjà extrêmement développés pour l'époque. Ce point fort est à relier avec la genèse de la création de L'Hôtel de la Famille par un collectif d'associations marseillaises œuvrant déjà dans l'inclusion sociale et désireuses d'apporter une réponse à un besoin encore non couvert : l'accueil en urgence de familles.

Le futur projet d'établissement

L'ancien projet d'établissement ne correspond évidemment pas totalement aux exigences de recommandation de bonnes pratiques professionnelles parue depuis sur le projet d'établissement. 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 rédigé son projet associatif (2007), réalisé sa première évaluation interne notamment pour l'Hôtel de la Famille, 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 bien 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'alternances projet d'établissement/évaluation interne, mais cependant, n'évoque pas l'EE 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 représentés ainsi que le Conseil d'administration. La place des personnes accueillies n'est pas précisée dans le document. Nous avons consulté un premier document issu des groupes de travail, il détaille la manière dont l'Hôtel de la Famille met en œuvre les processus du référentiel AHI, compété depuis par le RNP, à savoir accueillir, héberger, accompagner vers l'autonomie. La partie « accueillir » est finalisée à l'exception des principes d'intervention. Le document prévoit ensuite de détailler les parties « héberger » et « accompagner vers l'autonomie ».

Evaluation des besoins des personnes accueillies

Nous trouvons des informations quant à la réponse apportée par LOGISOL dans les rapports d'activité annuels qui comprennent des statistiques précises concernant l'origine, la composition et les problématiques des familles accueillies aussi bien en CHRS qu'en MECS. Globalement, il y a peu de différence entre les deux types de prise en charge, si ce n'est que la MECS privilégie les familles avec enfants de moins de 3 ans et le CHRS accueille les familles dont un ou plusieurs membres a des problèmes de régularisation. Les 3 derniers rapports d'activité font état de l'évolution de la typologie des familles. Par exemple, en 2010, de plus nombreux jeunes couples obligés de dé-cohabiter avec la naissance d'un enfant et en 2012, la prise en compte des populations Rom affluant sur Marseille.

Les rapports d'activité font également état de l'insatisfaction de pouvoir de moins en moins trouver des solutions durables pour ces familles dans le temps imparti de la prise en charge (voir chiffres ci-dessous) :

Mode de sortie	2010	2011	2012
logements HLM	2	2	1
logements privés	14	13	6
CHRS ou autre hébergement	36	43	42
retour famille	3	4	4
sans solution-hôtel	34	28	10
Total familles sorties	89	90	63
DMS	40	45	54
Nombre de journées réalisées	13969	17242	14922

Cette diminution est un des premiers effets dus à la mise en place du SIAO qui privilégie les sortants de l'hébergement d'urgence pour l'accès en hébergement d'insertion. En 2011, LOGISOL a décidé de demander à ses autorités de contrôle l'autorisation de prolonger les hébergements au-delà de 2 mois jusqu'à obtention d'une solution correcte, au minimum une autre structure d'hébergement, en vertu de la circulaire sur la continuité de l'hébergement (Circulaire 19 mars 2007 DGAS/1A/LCE/2007/90 relative à la mise en œuvre d'un principe de continuité dans la prise en charge des personnes sans-abri). Cette nouvelle orientation a été mise en place à partir d'octobre 2012 et verra ses effets en 2013.

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).

L'équipe éducative définit le projet de l'établissement comme accueil en urgence et inconditionnel dans un lieu sécurisé avec l'étayage d'une équipe pluridisciplinaire dans le but de récupérer de la force pour se projeter. Ils ressentent la nouvelle politique d'inconditionnalité comme un énorme soulagement pour eux, restant encore traumatisés par les mises dehors de familles sans solution à l'issue des deux mois d'urgence. Une éducatrice explique que le premier jour de sa prise de poste, elle a dû mettre une famille dehors. L'équipe précise cependant que la direction l'appuyait dans ce travail « horrible » selon leurs termes. L'équipe est consciente que ce changement de stratégie va entraîner un besoin de changement dans leurs modalités d'accompagnement en raison de la durée prolongée des séjours.

Le personnel des services généraux. Le veilleur de nuit exprime au nom du groupe la finalité de l'Hôtel de la Famille : des valeurs de solidarité et d'engagement, une structure d'insertion, préserver la cellule familiale autour du logement, c'est la seule structure qui accueille des familles mais aussi des femmes victimes de violences conjugales qu'on protège. Les autres personnes présentes acquiescent.

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

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

Développement d'une démarche participative.

Développement d'une démarche d'amélioration continue

33- PERIMETRE DE L'EVALUATION INTERNE

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

35- PRENDRE EN COMPTE LES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

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

37- 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

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

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. En raison de la brièveté des séjours à l'époque, il a été difficile que des usagers soient en mesure de donner leur avis, une réunion a été organisée où un seul ancien usager s'est présenté. 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 une présentation de la structure et de la démarche suivie pour l'évaluation. Il manque une synthèse des résultats.

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 des chapitres du référentiel et seront ensuite reportées dans un plan d'amélioration cependant sans classement ni priorités faites. La circulaire DDSC 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 de L'Hôtel de la Famille a été fait en septembre 2013. Il a été constaté que certaines améliorations ont été mises en œuvre. Pour exemples, la tisanderie pour les visites des usagers, certaines formations que nous n'avons pas pu vérifier, le repositionnement de la Psychothérapeute vers la création de partenariats avec des acteurs de la santé, ce que nous avons pu vérifier. Certaines améliorations prévues nous semblent très pertinentes. Par exemple, « Réfléchir au développement d'un outil autorisant la mesure de la progression de l'autonomie des ménages, en l'adaptant au rythme de l'urgence ». D'autres améliorations prévues concernant l'admission sont devenues caduques du fait de l'admission directe par le SIAO et maintenant le 115.

Le tableau fait état de 31 améliorations dont 18 faites. En septembre 2013, certaines sont notées « à poursuivre » et 13 restantes ont été programmées pour 2014/2015.

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

Développement des ressources humaines et prévention des risques

38- DEVELOPPER L'IDENTIFICATION DES ROLES ET PLACES

L'organigramme

Un organigramme de l'association nous a été fourni mais il ne figure pas sur les documents de l'Hôtel de la Famille. En fait, de nombreux postes sont mutualisés entre les différents établissements de l'association. L'Hôtel de la famille bénéficie d'un %ETP de poste de Directeur, Responsable sociale, Responsable de l'hébergement (Chefs de service), du Secrétariat accueil, de la Comptabilité et de la Psychologue. 0,5ETP d'Homme d'entretien est dédié à l'Hôtel de la Famille. 2 Veilleurs de nuit, 2 Référents sociaux (Assistante sociale et Conseillère en Economie Sociale et Familiale, 1 Educatrice spécialisée sont pleinement affectées à l'Hôtel de la famille.

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 mais nous n'avons pas eu de fiche de poste de Responsable de l'hébergement. Concernant spécifiquement l'Hôtel de la Famille, les fiches de poste existent pour l'Homme d'entretien, l'Educatrice spécialisée, le Gardien de soirée, 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 pour le suivi de son activité. Les compétences attendues sont décrites dans la fiche. Celle-ci n'est pas datée mais semble récente. De même, pour la fiche de l'Educateur spécialisé. 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 Educatrice spécialisée Psychothérapeute avec des formations et expériences nombreuses et significatives dans les domaines de la thérapie et la médiation. Les fiches de poste de Responsable sociale (fiche de poste non datée) et de Gardien de nuit (fiche de poste datée de 2011) n'indiquent aucun diplôme requis. Il manque la fiche de poste de Responsable de l'hébergement.

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 de l'Hôtel de la Famille

CONTENU	PERSONNEL CONCERNE	POINTS FORTS	POINTS A REVOIR
La visite technique des 10 logements	Hommes d'entretien	Elle prévoit qu'un bordereau signalant le passage soit laissé dans le logement en cas d'absence des résidents	
Commande et transfert de mobilier	Direction Comptable Hommes d'entretien	Précise	
Admission	Travailleurs sociaux Hommes d'entretien Femme de ménage	Organisation précise Préparation d'un kit de matériel pour la famille Contrat et règlement de fonctionnement indiqués	La première partie est caduque (plus d'admissions en direct) La remise du livret d'accueil et de la Charte ne sont pas indiquées
Renouvellement de PEC pour la DDCS	Direction Chef de service Secrétaire	Simplicité Information souple de la DDCS d'une prolongation par mail Envoi du document complet « demande de prolongation » seulement à la fin	
Renouvellement de prise en charge pour le CG	Direction Chef de service, Secrétaire	Envoi par fax au CG l'avenant signé et la demande de prolongation	
Départ des familles et préparation du logement pour une nouvelle famille	Travailleurs sociaux Hommes d'entretien Femme de ménage	Check list détaillée et classée dans le temps (une semaine avant, la veille, le jour même) puis préparation du logement	Rien de prévu pour le suivi après départ de la famille
Calcul et encaissement des participations	Travailleur social Comptable		
Suivi de l'encaissement des participations	Comptable Travailleur social	3 fois par mois	
Procédure caisse (sortie d'argent liquide)	Comptable Travailleur social, Direction si il y a lieu	Contrôle des sorties d'argent (2 signatures + celle du résident si avance) Initiative possible du référent	
Prêts de jeux aux familles	Veilleur de nuit	Initiative intéressante	

L'Hôtel de la Famille, contrairement au CHRS/LI de LOGISOL, n'a pas de procédure d'organisation, rédaction et suivi des projets individualisés.

Le document unique des risques professionnels

Réactualisé en 2012, il prévoit également des procédures :

- la mise en place de procédures d'alerte en cas d'agression : sonnerie d'alerte à l'Hôtel de la Famille, mise en place d'un code d'alerte pour le personnel accueillant dans les bureaux.
- une procédure écrite prévoyant le renfort de l'équipe par un cadre dans le cas d'une crainte de situation agressive.

Ces procédures prévues ne semblent pas rédigées à ce jour.

39- 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 dans 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.

Le plan de formation

Selon la direction, le montant du plan de formation de ces dernières années a été proportionnellement en baisse par rapport aux premières années car l'établissement a passé le seuil de 10 salariés. Les priorités se font sur 3 ans, les Délégués du Personnel sont associés. La formation des cadres, notamment Master II de Management pour le Directeur, a été une priorité. 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 ». Pour 2014, il envisage « Médiation numérique ». Nous avons consulté le plan de formation 2012 terminé et le plan 2013 à clôturer. Le plan prévisionnel 2014 n'est pas encore finalisé. Le changement d'OPCA, l'établissement passe chez UNIFAF, devrait apporter des possibilités supplémentaires de formation avec les actions collectives du fonds d'Intervention.

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.

40- DEVELOPPER LE DIALOGUE SOCIAL INTERNE

Le dialogue Direction-Délégués du personnel

D'après le cahier 2013, les réunions avec les IRP se sont tenues régulièrement. Le cahier affiche un mode questions/réponses notamment concernant les congés, la prévoyance, les RTT. La consultation des délégués du personnel relative au plan de formation y figure. Notons qu'une question concernant le débriefing du matin revient régulièrement. 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. 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 (DURP...). Le mandat des IRP a été renouvelé en 2014.

Les Risques Professionnels

Le Document Unique de sécurité a été fait par le Directeur en 2007 et validé par les délégués du personnel. Il couvre bien tous les champs habituels prévus dans un tel document. Il note notamment l'exposition élevée de certains personnels à certains risques (violence, agressivité) en raison des publics accueillis. Des actions sont prévues, par exemple une réunion hebdomadaire et une supervision des personnels tous les 15 jours.

La révision du document en 2012 fait état de la mise en place de ces actions et semble faire suite à la 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 et dans le compte rendu d'une séance des DP /CHSCT du 13 juillet 2012 analysant cette démarche et faisant des propositions de remédiation. Ce dernier analyse le problème en le liant au sentiment de violence vécue par les salariés notamment dans leur mission de « mettre dehors » des familles sans solution, à l'isolement des Référents et au manque de coordination avec les Educateurs.

L'attente exprimée d'un cadre de travail sécurisant

Les valeurs associatives fortes de LOGISOL doivent rendre possible la construction d'un langage commun. La mise en place du briefing du matin, la présence d'un membre de la direction lors des sorties problématiques, et à plus long terme, 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 est en cours. Une évaluation de l'impact de ces solutions devait se faire fin 2012, elle n'a pas encore été faite.

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 repréciser le cadre de travail qui s'était un peu dilué ces dernières années.

Lors des entretiens avec les différentes catégories de salariés, ces préoccupations sont ressorties spontanément avec un sentiment de peu d'amélioration au regard des efforts faits aussi bien par la direction que par eux-mêmes.

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

Il existe des réunions institutionnelles rassemblant tout le personnel de LOGISOL tous les 2 mois, des réunions concernant les familles de l'Hôtel de la Famille tous les 15 jours et des réunions de debriefing concernant les familles de l'Hôtel de la Famille presque tous les matins, réunions instaurées depuis 2012 suite aux problèmes vécus au sein de l'institution et que nous avons évoqués ci-dessus. Le cadencement des réunions est ajusté à la demande des salariés en fonction des besoins contextuels et leur rythme fait l'objet d'une évaluation prévue et régulière. Ces deux dernières réunions sont animées 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 de service mais à ce jour il n'existe pas de comptes rendus des réunions de debriefing et des réunions institutionnelles.

Les Travailleurs sociaux de l'Association nous ont informés qu'ils bénéficient d'une séance mensuelle d'analyse des pratiques où des problématiques sont travaillées. Pour autant, ils expriment leur difficulté à se saisir de ce qu'ils en retirent, et ce d'autant plus que le formateur n'assure pas de reprise des thèmes d'une séance sur l'autre (Avez-vous pu mettre en pratique? Comment?...). Un Travailleur social parle de « *beaucoup d'énergie et d'intelligence dépensées mais on a du mal à mettre en forme* ». Le fait que la Chef de service social, actuellement en poste de remplacement, ne soit pas présente actuellement à ces séances d'analyse des pratiques ne concoure pas à la mise en œuvre de ce qui y a été élaboré.

42- AVOIR UNE ORGANISATION ADAPTEE

Les Travailleurs sociaux ont un planning hebdomadaire sur 35h entre 8h30 et 18h, chacun ayant ses horaires fixes mais qui varient donc légèrement selon les jours. Une personne reste chaque jour de 17 à 18h et fait le relais avec le Gardien de nuit. 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 aux Travailleurs sociaux de produire un planning prévisionnel des activités, entretiens, accompagnements, démarches... pour la semaine à venir mais il semble que ceux-ci, au moins certains, y verraient un contrôle et auraient encore des difficultés à s'approprier cette procédure.

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.

Chapitre 6. Gestion des ressources financières

43- AVOIR UNE JUSTE UTILISATION DES MOYENS

Chaque année, deux budgets prévisionnels et deux comptes administratifs sont faits pour l'Hôtel de la Famille. L'un concerne le budget des 20 places sous statut CHRS pour la DDCS et l'autre le budget des 20 places sous statut MECS.

Le Ratio d'encadrement concernant l'Hôtel de la Famille est difficile à calculer en raison des mutualisations. Cependant, celui concernant les Référents sociaux, 1 pour 5 familles, est très correct et se justifie tout à fait par l'important travail de mise à jour administrative nécessaire pour ces familles en très grande difficulté.

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

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

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

Chapitre 7. Cadre d'accueil et de travail

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

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 du Travailleur social du CHRS. 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 celle réservée 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.

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.

Dans le bâtiment contigu, logements des familles hébergées, on trouve au rez-de-chaussée, le bureau des deux Référentes sociales, espace occupé avec le Veilleur de nuit. Le bureau est grand mais il n'y a pas d'isolation entre les deux postes de travail. Dans le couloir, un panneau d'affichage donne quelques informations sur les activités collectives mais n'apparaît pas vraiment à jour.

Au sous-sol, en rez-de-jardin, on trouve le stock de la banque alimentaire, la buanderie accessible gratuitement aux résidents 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 Hommes 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'homme 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 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.

45- 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. Enfin, elles soulignent le traumatisme toujours présent de l'époque où il fallait mettre des familles dehors sans solution.

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

Les dossiers des usagers

Nous avons consulté 8 dossiers, ceux des dernières personnes sorties en 2013 (Cf. tableau en annexe). 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 et un dossier comprenant les notes du Référent social.

Les notes du Référent social, souvent présentes, apportent certaines informations plus ou moins détaillées. La direction nous a informés de l'existence d'un projet de normalisation des dossiers avec la mise en place d'un logiciel, dans le serveur commun, qui permet de rassembler les informations sur la personne et sur les accompagnements réalisés, avec un scanner possible des pièces tels que papiers ou courriers. Le logiciel permet aussi d'éditer des statistiques. 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.

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'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'Educatrice et la Cadre sociale qui doit alors demander la clé à l'un des Référents sociaux. La Psychologue a ses propres dossiers. L'Educatrice 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 soit possible de tracer, dans les dossiers, le cadre du travail réalisé sans enfreindre le secret professionnel sur le contenu.

En 2014, le dossier "papier" sera supprimé. Le dossier numérique des familles sera composé de son dossier sur application INTEL ASSO et d'un dossier numérique contenant les documents de chaque famille sur le serveur, 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 : identification des difficultés rencontrées et traces de l'accompagnement adapté réalisé.

47- 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 indiqué 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 IRP, des notes de service (pas vues).

L'information ascendante

Ont été identifiées :

- * A nouveau les réunions institutionnelles,
- * Une demande de la direction de l'établissement de plannings prévisionnels de leurs activités par les Référents.

L'information transversale

Ont été identifiés :

- * Un cahier de transmission entre les Référents et le Veilleur. Le contenu de ce cahier a été travaillé (type d'informations à noter).
- * Des boîtes mail extérieures ouvertes pour tous les Travailleurs sociaux, administratifs et la direction.
- * Les Travailleurs sociaux, Référents et Educatrice, font état de beaucoup d'échanges d'information orales, à la salle à manger ou par téléphone.
- * 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 mais soulignent celui qui existerait toujours à leur sens entre les travailleurs sociaux et la direction. Les résidents rencontrés sont satisfaits de leur relation avec le personnel en général et n'ont fait état d'aucun éventuel conflit au sein du personnel.

SYNTHESE DU RAPPORT

Analyse et Appréciation selon les 22 Thèmes de la Synthèse ANESM

1. LA (OU LES) DEMARCHES D’EVALUATION 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 rapport a été envoyé aux autorités de contrôle en 2012. Le plan d'action d'amélioration a été évalué en septembre 2013. L'association a mis en place en 2013 un Comité permanent de l'évaluation avec des salariés et des membres du CA. La participation des usagers est complexe à mettre en œuvre. 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 et l'interrogation des partenaires sont également à prévoir. La création d'un comité de pilotage de l'évaluation chargé notamment du suivi de la mise en place des actions d'améliorations prioritaires et programmées est un point fort.

2. LES MODALITES DE PRISE EN COMPTE DES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES PUBLIEES PAR L'ANESM PAR L'ESSMS

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 existante est trop ancienne, elle date de 2000. En revanche, sa révision est en cours et le programme de travail tient parfaitement compte de la recommandation de bonnes pratiques professionnelle sur ce sujet. 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 Travaillleur 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 à l'Hôtel de la famille, 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.

En revanche, l'étude des recommandations concernant « Les attentes de la personne et le projet personnalisé » et « L'éthique » apporterait des éclairages significatifs.

Appréciation

Si L'Hôtel de la Famille 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'ancien projet d'établissement date de 2000. Un nouveau est en cours de réécriture. 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 élaborent des schémas de description du point 4 « La nature des offres de service et son organisation ».

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 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 était l'accueil en urgence pour une durée de 2 mois de familles sous toutes leurs formes. Les ressources humaines, financières et matérielles mobilisées semblent suffisantes (notamment grâce à un appel important à la Banque Alimentaire pour l'alimentation et à l'intervention de bénévoles dans des secteurs complémentaires à ceux des professionnels). Depuis fin 2012 cet objectif est en train de se modifier avec la mise en place de la continuité de l'hébergement jusqu'à obtention d'une solution pour la famille (tous les professionnels personnes rencontrées à L'HÔTEL DE LA FAMILLE sont encore traumatisés d'avoir dû remettre à la rue de plus en plus de familles sans solution à l'issue des 2 mois de prise en charge)

Analyse

Un contexte rendant de plus en plus difficile l'obtention de logements, de surcroît particulièrement pour les grandes familles qui sont le public prioritaire de l'Hôtel de la Famille, dans le délai de 2 mois initialement imparti, a induit des sorties sans solution pour un nombre croissant de familles. Face à ce constat humainement et professionnellement insatisfaisant, l'association a su réagir en interpellant ses autorités de contrôle et négocier avec elles une solution, à savoir la mise en œuvre de la continuité de l'accompagnement jusqu'à obtention d'une solution.

Appréciation

L'association sait analyser les évolutions contextuelles et adapter son organisation à celles-ci. Cependant, la durée plus longue des prises en charge devra entraîner une revisite des modalités d'accompagnement prévues initialement pour des séjours de 2 mois maximum.

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. Les deux Référents sociaux, l'Educatrice spécialisée et la Psychothérapeute sont également sur des postes mutualisés, de même le personnel logistique. Les Travailleurs sociaux sont diplômés et affectés totalement à l'Hôtel de la Famille, de même pour le Veilleur de nuit. Des bénévoles viennent ponctuellement renforcer cette équipe dont une personne qui accomplit un travail conséquent avec la Banque alimentaire, un professeur de français pour les russophones, parfois un bénévole pour l'insertion à la culture et un bénévole pour le soutien scolaire mais non actif au moment de l'évaluation externe.

Les besoins sont de l'ordre de l'hébergement et de l'accompagnement, notamment au regard de deux aspects décrits dans le projet d'établissement de 2000 : le projet « social » et le projet de « cohésion familiale ».

Analyse

L'ensemble des compétences de l'équipe constituée permet de répondre avec cohérence à l'ensemble des besoins des résidents.

Appréciation

Les compétences professionnelles disponibles, renforcées par la présence de bénévoles, correspondent bien aux besoins de base des usagers. Il faut noter que la fonction assurée par le bénévole chargé des relations avec la banque alimentaire devrait être assurée en tous les cas par l'établissement. Pour le moment, la présence et l'activité de ce bénévole dévoué induit une économie substantielle.

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, éducateurs 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.

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 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 de son poste.

Des réunions existent régulièrement, notamment ayant pour objet l'analyse des pratiques, pour les Travailleurs sociaux, mais leur contenu n'est pas défini et partagé clairement (analyse des pratiques ou supervision ?) et il n'y a pas de compte rendus. Leur fréquence semble en baisse par rapport aux préconisations du DURP (supervisions, réunions institutionnelles).

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

Nous n'avons 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 non faits depuis 2 ans, plan de formation 2014 non finalisé), 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.

7. LES DISPOSITIFS DE PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX MIS EN ŒUVRE DANS L'ESSMS ET LES DISPOSITIFS DE GESTION DE CRISE EN MATIERE DE RESSOURCES HUMAINES

Résumé des constats

Le DURP 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 »

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. Cette analyse et ce traitement ont été validés par les délégués du personnel faisant office de CHSCT en juillet 2012. Une évaluation devait être faite fin 2012, à ce jour elle reste à faire mais les actions prévues pour sortir de la crise n'étaient pas encore terminées, notamment le coaching de l'équipe de direction et la formation à la gestion des conflits pour les salariés et la direction.

Les opinions exprimées font état d'une amélioration sensible et d'une reconnaissance des efforts partagés par tous, mais subsiste le sentiment que le fond n'est toujours pas résolu. Il subsiste, chez les salariés, un sentiment de conflit latent et l'équipe de direction s'interroge quant aux réponses managériales à mettre à place.

Analyse

Les situations de crise sont une réalité concrète dans 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 espacées passant de tous les 15 jours à mensuelles, des réunions institutionnelles passant de mensuelles à tous les deux mois,... cadencement susceptible d'évoluer, 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. Il semble indispensable de tirer des enseignements de ces formations et d'analyser leurs effets rapidement ainsi que d'identifier les questions restant en suspens à traiter et les modalités de traitement à mettre en place.

Il semble que 3 points seraient à étudier :

- Remettre le cadre prévu : entretiens d'évaluation, réunions plus fréquentes,
- Formaliser et diffuser les traces des réunions institutionnelles,
- Améliorer la formalisation des réunions de service,
- Soutenir l'appropriation par les salariés de la mise en place de projets personnalisés avec des modalités d'accompagnement correspondant à l'allongement des séjours, et la participation individuelle et collective des usagers.

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, situation administrative et financière, destination à la sortie).

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 aucun document synthétique permettant un diagnostic et une évaluation de chaque situation. 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 un diagnostic plus fin dans chacun des registres de l'accompagnement ainsi que de consolider les traces des modalités d'accompagnement réalisées. 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 meilleure une appropriation par les professionnels, il conviendrait que l'intérêt et le sens des données à recueillir doivent faire l'objet d'une réflexion collective.

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

Résumé des constats

Le premier projet d'établissement citait deux volets concernant l'accompagnement : le « projet social » et « le projet de cohésion familiale », très cohérents avec la mission d'accueil en urgence de familles. L'établissement est organisé pour mettre en œuvre ces deux projets avec le Référent social pour le projet social et l'Educatrice pour le projet de cohésion familiale développé autour de la parentalité.

Analyse

Pour les raisons citées dans les parties précédentes de ce rapport, il n'est pas possible aujourd'hui de trouver des traces de la mise en œuvre précise de chacun de ces volets dans l'accompagnement personnalisé.

Appréciation

La révision du projet d'établissement en cours devra permettre la définition d'objectifs opérationnels dans les domaines de l'accompagnement préconisés par le RNP. IL devra être suivi d'un travail sur la mise en place de la formalisation de la personnalisation des projets : diagnostic formalisé à l'aide du logiciel, réunions de projet en présence 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 de l'Hôtel de la Famille 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, emploi si nécessaire,... Certains sont formalisés par des conventions, d'autres fonctionnent de façon satisfaisante sans convention. Certains partenariats sont plus difficiles à faire vivre, tels que santé psychologique ou protection de l'enfance, en raison de conceptions parfois différentes des missions respectives auprès des usagers. Il n'existe pas d'évaluation formelle de l'effet de ces partenariats sur la prise en charge des usagers. Cependant, nous pouvons noter, après consultation des dossiers, que des droits sont bien ouverts. En interrogeant les usagers et leurs enfants, nous avons constaté leur niveau satisfaisant d'appréciation des activités partenariales relatives à la parentalité, les sorties sportives ou culturelles.

L'association est particulièrement investie dans des partenariats inter-institutionnels 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.

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 dues aux différences de conceptions avec certains partenaires dont le rôle est également très important pour les personnes accueillies : santé et protection de l'enfance. Il conviendrait d'étudier les conditions de dépassement de ces blocages.

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

Résumé des constats

Quatre partenaires ont été interviewés, choisis dans une liste fournie de plus d'une vingtaine : un prescripteur d'orientation des familles vers L'Hôtel de la Famille, un médecin généraliste qui pratique parfois bénévolement, un partenaire sur la problématique de l'accès au logement et un sur l'accès à la culture.

Analyse

Tous connaissent bien le public accueilli et les missions de l'Hôtel de la Famille. Ils apprécient la qualité des échanges et le professionnalisme de l'équipe de LOGISOL.

Appréciation

La qualité des partenariats développées 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 monter.

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 projets personnalisés ne sont pas formalisés par écrit, les modalités de partenariat autour d'une personne ou d'une famille non plus. La circulation de l'information se fait mais de manière informelle et interpersonnelle. Souvent cela marche bien du fait des réseaux de relation forts existants. En revanche, il est difficile de sortir de situations de blocage lorsqu'il y a conceptions différentes comme cela peut être le cas notamment avec les acteurs de la santé psychologique ou de la protection de l'enfance (MDS, AEMO).

Analyse

Les difficultés proviennent de différences de vue dues aux missions institutionnelles respectives différentes dont la hiérarchie des priorités n'est pas la même.

Appréciation

Il serait intéressant que les professionnels de l'Hôtel de la Famille puissent rencontrer ces équipes pour échanger sur leurs objectifs respectifs et trouver des solutions convenant aux deux parties, donc en dehors du cadre d'un suivi commun.

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

L'ESSMS développe un caractère accueillant pour ses usagers avec une salle d'activité commune, une tisanerie notamment. Il intègre des bénévoles qui animent plutôt régulièrement certaines activités au bénéfice des usagers. Des activités communes avec des personnes accueillies dans les autres établissements de l'association (CHRS, CADA..) sont organisées et l'établissement a amorcé l'ouverture à d'autres personnes dans ses locaux tels que bénévoles venant pour une activité avec les usagers comme « les mamies tricoteuses » ou encore le Comité d'Intérêt de Quartier. En revanche, il incite les usagers et les accompagne pour qu'ils s'inscrivent dans des actions de développement du lien social dans le quartier ou la ville et apporte 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 peuvent accéder facilement et de manière autonome aux administrations, lieux de soin, lieux culturels ou de loisirs dont ils ont besoin. Des partenariats sont développés et les usagers peuvent être accompagnés si nécessaire. Il est plus difficile de favoriser la création de lien social avec d'autres personnes peut être en raison de l'anonymat existant dans les grandes zones urbaines et de la brièveté des séjours.

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

Les formations complémentaires des professionnels de l'accompagnement de l'Hôtel de la Famille 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 mais fait partie des objectifs du plan d'amélioration. Il n'y a pas d'écrit sur les projets personnalisés.

Analyse

Il semble que les actions d'accompagnement menées soient pensées pour s'ajuster aux besoins de chaque personne mais il n'y a pas de formalisation ni du diagnostic, ni du projet, ni d'évaluation des effets.

Appréciation

Jusqu'à peu, la prise en charge était sur un mode d'urgence et limitée à 2 mois. On peut donc supposer que le temps pouvait manquer pour arriver à une formalisation des projets personnalisés. Maintenant que la durée de prise en charge est de ce point de vue plus satisfaisante, avec une signature d'un avenant tous les mois, cela pourrait et devrait être mis en place.

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 DIPC, à 2 mois avec la prolongation éventuelle du séjour, puis tous les mois jusqu'à la fin du séjour. Nous en avons recueilli les éléments de preuve dans les dossiers des usagers par la présence des DIPC et de leurs avenants. Les Référents sociaux n'y sont pas associés sauf exception. 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 faisant elle-même toutes les démarches possibles. 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 avec l'Educatrice 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, Educatrice 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.

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

Résumé des constats

Il y a un rythme soutenu de signature des avenants, tous les mois après 2 mois de séjour, mais ceux-ci ne sont pas personnalisés. La suite du séjour est conditionnée à l'appréciation de la structure concernant l'avancée des démarches de recherche de logement.

Analyse

Après avoir eu des durées de séjour très brèves où l'organisation de la formalisation de la personnalisation n'est pas évidente par manque de temps, l'établissement a mis en place une politique vigoureuse de renouvellement du contrat mais basée uniquement sur un seul point : la recherche de logement.

Appréciation

La durée des séjours devient personnalisée. Aussi, il apparaît nécessaire d'organiser un rythme de points réguliers entre professionnels et résidents pour que d'une part les usagers trouvent un sens à leur séjour et se maintiennent en dynamique de projet, et d'autre part pour construire et évaluer des objectifs personnalisés et partagés et organiser la traçabilité de ces points. La fréquence pourrait s'articuler avec la signature d'avenant qui pourrait être un peu espacée, éventuellement tous les deux mois, au regard de la durée moyenne actuelle des séjours. 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 moyens. La question principale est de s'appuyer sur le projet personnalisé, qu'il soit un outil de prise en charge du projet par la personne elle-même et de rendre cohérents les accompagnements.

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

Résumé des constats

Les documents obligatoires, Livret d'accueil, règlement de fonctionnement, Charte, sont remis à l'arrivée mais seul le règlement de fonctionnement est expliqué. Il est par ailleurs le seul dont on trouve une preuve de sa remise. Le livret d'accueil ne correspond pas totalement aux préconisations de la Circulaire DGAS/SD 5 n° 2004-138 du 24 mars 2004. 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 usagers font état d'une grande confiance envers les professionnels. Ils expriment le sentiment de ne pas manquer d'informations.

Analyse

Actuellement, il y a peu d'écrits professionnels concernant l'accompagnement des usagers. Par ailleurs, l'établissement ne conserve dans les dossiers que des photocopies des documents administratifs des résidents. La consultation des dossiers apporte donc qualitativement peu d'informations.

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.

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 l'accompagnement mais ne s'expriment pas sur leurs propres objectifs pour le séjour ou après (certainement restés implicites). Concernant l'hébergement et la vie quotidienne, nous avons vu que les réunions régulières des usagers en présence de la direction impulsent une dynamique d'échanges importante et que les décisions de cette instance sont rapidement mises en œuvre.

Analyse

Des possibilités d'expression existent soit collectivement sous forme de réunions, soit individuellement sous forme de rencontres avec le Référent ou la direction. 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 occasion 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

Des réunions de l'ensemble des usages de l'Hôtel de la Famille en présence de la direction ont lieu régulièrement, plus d'une fois par mois. La participation des familles est importante, de 50% à 100% de familles présentes. Ces réunions traitent de la vie de la collectivité et d'informations générales sur le contexte des ESSMS. Des décisions concernant des améliorations de la vie de la collectivité sont fréquemment prises et nous avons pu constater qu'elles sont rapidement mises en œuvre par l'établissement. 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 l'Educatrice spécialisée (ateliers, sorties....).

Analyse

La participation des usagers est une volonté forte de la direction qui donne les moyens de la mettre en œuvre.

Appréciation

L'établissement remplit parfaitement les attentes règlementaires concernant la mise en œuvre de la participation des usagers à la vie collective. Cependant, la participation à leur accompagnement mériterait d'être renforcée par la définition d'objectifs personnalisés par eux-mêmes avec le soutien des professionnels, l'évaluation régulière de l'atteinte de ces objectifs ou non.

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 : limitation des visites à domicile au strict nécessaire. 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. Parfois, des échanges entre professionnels se font en présence de personnes non concernées, autres professionnels ou usagers. Cependant, les usagers rencontrés ne se plaignent pas du manque de confidentialité.

Analyse

Certes, nous pouvons confirmer que la configuration des locaux puisse contribuer de manière satisfaisante ou insatisfaisante au respect de la règle de confidentialité. Cependant, si cet argument est recevable, il nous paraît insuffisant. Le respect de la règle de confidentialité est aussi une question de posture professionnelle. Il conviendrait que cette règle fasse l'objet, au-delà d'une réflexion éthique, d'un travail de réflexion collective sur les notions de secret professionnel, de partage d'informations à caractère secret, de confidentialité.

Appréciation

Le souci de la qualité de l'hébergement est remarquable. Il serait intéressant de travailler avec les professionnels sur la notion de confidentialité, et donc de secret partagé, qui semble parfois être évoquée comme posant problème. La recommandation de l'ANESM sur le secret partagé en protection de l'enfance-pourrait servir de support pour étudier collectivement cette question.

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

Les professionnels différencient bien la maltraitance institutionnelle (événement unique dans la vie de l'association mais qui a laissé des traces) et maltraitance intrafamiliale (événements qui surviennent de temps de temps dans la vie de l'association). Ils savent aussi gérer des situations de violence provenant des usagers.

Analyse

La direction reconnaît qu'un travail sur la maltraitance sous toutes ses formes n'a pas encore été fait. Les conduites à tenir, partagées semble t-il par tous, ne font pas l'objet de procédures écrites.

Appréciation

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. Une réflexion sur les RBPP « Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance » et « Conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents : prévention et réponses » pourrait y contribuer. (NB : La dernière recommandation est certes ciblée sur les adolescents violents mais l'analyse de la violence et les préconisations faites sont tout à fait adaptables au public adulte accueilli dans les structures d'inclusion sociale).

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 principaux risques sont identifiés dans la première version du DURP en 2007. Des mesures de réduction des risques ont été prises. Cependant, une crise en 2012 a relancé le travail autour de la question des risques psychosociaux, certains étant liés au type d'utilisateurs accueillis, d'autres à une organisation en mutation et peu formalisée.

Analyse

La direction a pris très au sérieux cette situation de crise et des mesures ont été mises en place : briefing du matin, formation à la gestion de conflit, coaching de la direction, mission plus « cadrante » de l'actuelle Chef de service social en remplacement... Cependant, bien que ces mesures ne soient encore ni abouties, ni évaluées, le personnel exprime ressentir une amélioration sensible.

Appréciation

L'évaluation partagée des mesures mises en place et la reconstruction d'un cadre de travail commun, que la direction fera respecter, permettraient la poursuite de la sortie de crise. La situation actuelle d'augmentation de la durée des prises en charge est une occasion opportune pour reformuler objectifs et moyens mis en œuvre en lien avec la réécriture en cours du projet d'établissement.

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 était initialement d'accueillir des familles sans les séparer durant une période maximum de 2 mois (urgence). A l'époque, il était possible de trouver des solutions satisfaisantes pour la plupart des familles dans le temps imparti. Le contexte changeant avec d'une part la difficulté accrue de trouver des logements et d'autre part, l'évolution de la mission des établissements avec la continuité de l'hébergement préconisée par une circulaire DDASS en 2007, l'association a su modifier son projet en fonction de ces éléments contextuels et la continuité de l'hébergement est une réalité depuis fin 2012. Il reste à décliner la mission en objectifs opérationnels et à formaliser cette nouvelle orientation dans le projet d'établissement actuellement en cours de rédaction actualisée.

2/ Cohérence des différents objectifs entre eux

La dernière version du projet écrit initial, datant de 2000, fait déjà état de deux objectifs : « le projet social » et « le projet de cohésion familiale ». L'organisation avec des professionnels spécialisés dans l'accompagnement de chacun de ces objectifs assure leur existence. En revanche, la cohérence entre ces objectifs n'est pas assurée de façon formelle et explicite. Aujourd'hui, l'accroissement de la durée des prises en charge oblige à prendre 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). La plupart de ces domaines sont déjà mis en œuvre (parentalité, culture...). Cependant, l'affinement des objectifs, compte tenu de la durée de séjours, -il ne s'agit plus d'une simple ouverture à un domaine sans lendemain mais un travail dans le durée-, la cohérence globale de ces objectifs reste à réfléchir dans le cadre de l'organisation de temps de synthèse formalisés partagés par l'ensemble des professionnels des différents domaines, les personnes accueillies et dans certains cas, les partenaires impliqués dans certains objectifs de l'accompagnement.

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

Les moyens matériels financiers humains actuels semblent utilisés au mieux et permettent de répondre aux missions et d'atteindre les objectifs que s'était fixé l'établissement. Aujourd'hui, l'établissement, avec le choix de la continuité de l'accompagnement, 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, aussi bien des Cadres que de l'équipe d'accompagnement.

La fonction « alimenter » est tenue par un bénévole, certes très dévoué et compétent, mais dont le remplacement sur le même mode, en cas de carence de celui-ci, n'est pas évident.

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 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 satisfaisantes en 2 mois, sont dus à une évolution contextuelle défavorable de l'offre immobilière et non pas à l'établissement. Celui-ci a su rechercher une solution pour supprimer cet effet.

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

Là aussi, les traces d'une évaluation organisée en continu manquent mais des sorties se font en logement autonome, preuve d'une situation administrative devenue correcte et de l'existence de ressources.

7/ Les conditions d'efficacité 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'établissement a su modifier son fonctionnement global pour supprimer la mise à la rue sans solution de familles.

Il lui reste à terminer la réécriture de son projet d'établissement actualisé, à renforcer son cadre de travail, construit mais appliqué de façon incomplète, et à mettre 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	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	Il comprend globalement la plupart des champs recommandés	Il manque cependant le champ essentiel du projet personnalisé	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	Les professionnels ont participé aux groupes de travail		
La participation des parties prenantes		Les usagers ont été peu associés : une réunion à laquelle un seul usager s'est présenté	Pour la prochaine évaluation interne, associer les usagers et les partenaires
Un plan d'actions d'amélioration formalisé et suivi	La création d'un comité de pilotage de l'évaluation chargé notamment du suivi de la mise en place des actions d'amélioration prioritaires et programmées		

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	
Diffusion des recommandations dans l'établissement	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	
Esprit général de prise en compte des recommandations	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 « L'éthique » apporteraient des éclairages significatifs	Se référer aux recommandations ad hoc lors des temps de travail sur les thèmes préconisés ci-dessous et/ou 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	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	La loi demande que le projet de chaque établissement soit bien différencié selon les missions spécifiques de l'établissement
Une dynamique participative	Les groupes de travail comprennent des représentants de toutes les catégories professionnelles et des membres du CA		Impliquer les usagers à un moment de la démarche
Un projet qui s'appuie sur une analyse des besoins	Le projet s'appuie sur une modification des pratiques liée à la mise en place de la continuité de l'hébergement 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	L'analyse des besoins pourra se faire grâce à un logiciel en cours d'appropriation. 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		Pour le moment, les groupes de travail sont plus dans le descriptif de leurs pratiques	Il serait important que le consultant aide les professionnels à exprimer leurs principes d'action implicites et à les compléter
Un projet qui définit des objectifs opérationnels	Le travail des groupes est construit en fonction du référentiel national des prestations		Il semble important d'impliquer les personnels dans le contenu de l'ensemble des rubriques du projet notamment les principes d'intervention (langage commun) et les objectifs d'évolution (notamment concernant les modalités d'accompagnement)

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	Depuis sa création, l'association est extrêmement impliquée pour créer de nouvelles structures, en interne ou en coopération, au service des usagers. Elle est également impliquée dans les fédérations du secteur		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	L'hôtel de la famille développe des partenariats au service des usagers tels que celui avec la banque alimentaire. 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) L'association recherche et soutient des actions bénévoles auprès des usagers (ostéopathie solidaire, professeur de français....)	Certains partenariats essentiels pour les familles peuvent faire objet de divergences de points de vue avec les partenaires (protection de l'enfance, santé)	Proposer aux partenaires concernés de prendre le temps ensemble, par exemple en organisant une réunion commune hors suivi des usagers, afin d'échanger sur leurs visions respectives, mieux se connaître et rechercher des solutions communes.
Perception du rôle et des missions de l'établissement par les partenaires	Les partenaires rencontrés font état du sérieux des professionnels de l'Hôtel de la Famille 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	Il semble 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	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	Après avoir eu des durées de séjour très brèves où l'organisation de la formalisation de la personnalisation n'est pas évidente par manque de temps, l'établissement a mis en place une politique vigoureuse de renouvellement du contrat mais basée uniquement sur un point, la recherche de logement		La durée des séjours s'allonge et devient personnalisée, aussi il est nécessaire pour que les personnes trouvent un sens à leur séjour et se maintiennent en dynamique de projet, d'organiser 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
Mise en œuvre d'un accompagnement global	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, Educatrice 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

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>La participation des usagers est une volonté forte de la direction qui se donne les moyens de la mettre en œuvre</p> <p>L'établissement remplit parfaitement les attentes réglementaires concernant la mise en œuvre de la participation des usagers à la vie collective, notamment en organisant des groupes d'expression réguliers (plus d'une fois par mois) 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>Il conviendrait pour compléter de mettre en place une occasion 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>Les usagers confirment l'effectivité des droits contenus dans la Charte</p> <p>Les professionnels les connaissent et s'interrogent notamment sur la mise en œuvre du droit à la confidentialité</p>	<p>Le document Charte est peu connu en tant que tel ni des professionnels ni des usagers</p> <p>Le droit à consulter son dossier n'est noté nulle part</p>	<p>Il serait intéressant de travailler avec les professionnels sur la notion de confidentialité et donc de secret partagé qui semble parfois poser problème. La RBPP sur le secret partagé en protection de l'enfance pourrait être utile à étudier.</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)	<p>La qualité de l'hébergement et de l'entretien des locaux est remarquable</p> <p>Chaque famille a son petit logement indépendant</p> <p>Les professionnels ont le souci permanent du respect de l'intimité des personnes accueillies</p>		
Prise en compte des principaux risques liés au type de public accueilli	<p>Les professionnels différencient bien la maltraitance institutionnelle et la maltraitance intrafamiliale</p> <p>Ils savent gérer des situations de violence provenant des usagers</p> <p>Des conduites à tenir en cas de crise, existent et semblent connues de tous</p>	Les conduites à tenir en cas de crise ne font pas l'objet de procédures écrites	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. Les RBPP sur ces thèmes seraient de bons appuis
Prise en compte des risques professionnels	Le DURP 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	
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	<p>L'évaluation partagée des mesures mises en place et la reconstruction d'un cadre de travail commun permettraient la poursuite de la sortie de crise.</p> <p>La situation actuelle d'augmentation de la durée des prises en charge est une bonne occasion pour reformuler objectifs et moyens mises en œuvre en lien avec la réécriture du projet d'établissement en cours</p>

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 28 au 30 janvier 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 constats de terrain, des regards sur des documents et supports * Des visites de locaux, * Des sondages auprès des résidents (4), * Des sondages auprès des enfants des résidents (4), * Des sondages auprès de partenaires (4) - La participation à une séance d'animation autour de la parentalité
<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 février 2014. - Un échange et une présentation en mars 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 notamment relativement aux principes d'intervention (langage commun) et aux objectifs d'évolution (les modalités d'accompagnement). Il serait important que le consultant qui accompagne la démarche aide les professionnels à exprimer leurs principes d'action implicites et à les compléter. 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 à un logiciel en cours d'appropriation. Cependant, le sens des données à recueillir doit être travaillé avec les professionnels si on veut en favoriser leur appropriation.

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

La durée des séjours s'allonge et devient personnalisée. Aussi, il est nécessaire d'organiser un rythme de points réguliers entre professionnels concernés et résidents pour d'une part que les personnes trouvent un sens à leur séjour et se maintiennent en dynamique de projet, et d'autre part pour construire ensemble et évaluer régulièrement des objectifs personnalisés et partagés. Il faudrait aussi 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 rendre cohérents 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 suite à la crise de 2012 et la reconstruction d'un cadre de travail commun (reprise des entretiens d'évaluation, formalisation des objectifs des contenus et de la fréquence des différentes réunions avec rédaction de comptes rendus) permettraient la poursuite de la sortie de crise. Il serait intéressant de travailler avec les professionnels la notion de confidentialité et donc de secret partagé qui semble parfois poser problème.

Se référer aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles ad hoc lors temps de travail sur les thèmes préconisés

Préconisations secondaires

- 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.
- Proposer aux partenaires avec lesquels il y a parfois divergences de points de vue (protection de l'enfance, santé) d'organiser une réunion commune hors suivi des usagers, afin d'échanger sur leurs visions respectives, mieux se connaître et rechercher des solutions communes.
- 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.
- Organiser des temps d'appropriation du contenu des principales recommandations.
- Pour la prochaine évaluation interne, revoir les champs de l'évaluation interne et produire une analyse des constats dans le rapport, associer les usagers et les partenaires.

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

Sur le déroulement de l'évaluation externe	Sur les conclusions de l'évaluation externe
<p>La procédure d'évaluation s'est déroulée de façon très structurée (réunion de cadrage, rédaction d'un cahier des charges de l'intervention, intervention de l'évaluateur sur site, présentation d'un pré-rapport, réunion contradictoire et transmission du rapport final). Le calendrier et la procédure proposés ont été respectés.</p> <p>Nous avons apprécié le temps passé par l'évaluateur sur la structure (3 jours) qui a permis de pouvoir présenter de façon exhaustive la structure, ses forces et ses faiblesses sous tous ses aspects. L'évaluateur a eu le temps de rencontrer toutes les parties prenantes : Direction et encadrement, salariés non cadres, personnes accueillies (adultes et enfants).</p> <p>La bonne connaissance par l'évaluateur des structures de type CHRS constitue un vrai « plus » qui permet d'aller beaucoup plus loin et plus rapidement dans une compréhension des mécanismes et des processus.</p>	<p>Le rapport présente une image fidèle de la structure et de son fonctionnement.</p> <p>A la lecture du rapport, certains salariés ont été déstabilisés par des points du rapport sans toutefois en contester le contenu. Selon eux, certaines des déclarations qu'ils ont faites à l'évaluateur n'avaient pas le caractère général qui a pu être repris dans le rapport et ils en ont ressentis une certaine frustration. Il sera souhaitable, lors des prochaines évaluations externes, que la direction prépare mieux l'équipe aux attendus de la procédure d'évaluation afin de leur permettre de mieux maîtriser leur communication.</p> <p>Il est indiqué en p.12 que la charte n'est pas annexée au livret d'accueil. Elle l'est en réalité. Toutefois, la remise ne fait pas l'objet jusqu'à présent d'une formalisation avec signature de la famille.</p> <p>Le cahier des charges de LOGISOL précise que <i>« le rapport devra comporter des préconisations étayées par les analyses effectuées. Celles-ci devront s'intégrer dans une vision stratégique, prenant en compte les potentiels de l'organisation, de ses acteurs et du contexte »</i>. Le présent rapport comporte effectivement ces préconisations qui vont permettre de poursuivre la démarche d'amélioration de la qualité de l'établissement. La démarche sera poursuivie sous la supervision du Comité Permanent de l'Evaluation de LOGISOL (CPEV) qui regroupe des administrateurs, des salariés et des personnes accueillies.</p>

ANNEXES



Convention d'intervention N° C13-543

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

HDF LOGISOL
36, rue Sénac de Meilhan
13001 MARSEILLE
Représenté par : Monsieur RASTOIN Sylvain

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

CRIP (Centre Régional d'Interventions Psychologiques)
sis : 38 rue Raphael 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 HDF 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, HDF LOGISOL, l'action suivante :

Intitulé : Evaluation externe

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

Période : du 07/01/2014 au 28/03/2014

Durée : 8 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, HDF LOGISOL, s'engage à acquitter, pour 8 jours d'interventions, le coût forfaitaire de 7536€ TTC (forfait frais de mission de 240€ TTC inclus).

COÛT JOURNALIER HT : 760 € HT

NOMBRE DE JOUR TOTAL : 8 jours

SS TOTAL HT : 6080€ HT

T.V.A : 20 %

COÛT TOTAL FORFAITAIRE TTC : 7 296€ 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 1 459,20€ TTC,
- 40% en cours d'évaluation soit 2 918,40€ TTC,
- 40% à la remise du rapport définitif (synthèse et abrégé inclus) soit 2 918,40€ 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.

ARTICLE V Litiges

En cas d'inexécution de la convention du fait du HDF 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 HDF 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 : HDF LOGISOL
(Signature et cachet)

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

Monsieur RASTOIN Sylvain, Directeur^(*)

Patrick COHEN, Gérant^(*)

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 14/01/2014 à Marseille.

Nom et Signature :

CRIP
P. COHEN
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	Cadrage de l'action et du déroulement de l'intervention avec la Direction	07/01/14	Sur Site
	Mise en place d'un Comité de Suivi			
	Rédaction et expédition du Cahier des charges		14/01/14	
DEUXIEME PHASE	Préparation des enquêtes et entretiens	Élaboration et production des supports d'évaluation (questionnaires, grilles, tableaux de recueil de données, etc....)	Du 14/01/14 au 27/01/14	Siège CRIP
TROISIEME PHASE	Examen sur place et Recueil des informations sur le terrain	- Visite accompagnée de l'établissement - Étude de 10 dossiers (derniers usagers sortis en 2013)	28/01/14 (9h -12h30)	Sur Site
		Recueil d'informations auprès de l'équipe de direction	28/01/14 (13h30 -16h30)	
		Suite étude des dossiers et consultation de documents (CVS....)	28/01/14 (16h30 -17h30)	
		Appel téléphonique des partenaires	29/01/14 (9h-10h30 hors site)	
		Rencontre d'une bénévole (professeur de français)	29/01/14 (11 h 30 - 12 h)	
		Suite étude consultation de documents (CVS....) ou appels partenaires	29/01/14 (12 h - 12 h 30)	
		- participation à un temps éducatif (parentalité) : 1h - rencontre d'un groupe d'enfants de plus de 10 ans : 1h - rencontre de 4 adultes (individuels ou en couple) : 30 mn par entretien	29/01/14 (13 h 30- 17h30)	
		Rencontre d'un bénévole, membre du Bureau de Logisol	30/01/14 (9h30 -10h)	
		Entretien avec l'ensemble du personnel administratif, entretien, nuit, accueil)	30/01/14 (10 h - 11 h 30)	
		Suite appels partenaires	30/01/14 (11 h 30- 12h30)	
Rencontre avec professionnels (équipe éducative pluridisciplinaire) : - éthique professionnelle : 1h - réunion de synthèse : 1h - étude détaillée à partir du questionnement du consultant des 4 dernières situations sorties en 2013 : 30mn par situation	30/01/14 (13h30- 17h30)			
QUATRIEME PHASE	Dépouillement, analyse des données recueillies	Exploitation et analyse des données	du 3/02/14 au 06/03/14	CRIP
	Questions éventuelles suite à l'analyse	Entretien téléphonique avec la direction		par tél ou mail
	Rédaction du pré-rapport	Expédition par e-mail du pré-rapport	06/03/13	Siège CRIP
	Réunion contradictoire de présentation du pré-rapport	Échange sur le pré-rapport (Comité de pilotage)	20/03/14 (9h30 – 11h30)	Sur Site
	Rédaction des modifications éventuelles ainsi que du rapport abrégé et de la synthèse		21/03/14 au 27/03/14	Siège social CRIP
	Finalisation du rapport d'évaluation externe	Expédition à la Direction	28/03/14	Siège CRIP