

FONDATION PERE FAVRON

Evaluation externe CHRS - SAFT **Mouvement de Soutien des Femmes en Détresse**

Rapport

Type d'établissement	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
Coordonnées	Résidence Rose des Bois, 10 Rue des Ajoncs - 97400 Saint-Denis
Numéro FINESS	970430765

Décembre 2014

Sommaire

1.	<i>Eléments de cadrage</i>	3
1.1.	Description de l'établissement / du service	3
1.1.1	Les orientations et valeurs de la Fondation Père Favron	3
1.1.2	Les orientations et valeurs de la MSFD	3
1.1.3	Présentation de l'établissement	4
1.2.	Missions	4
1.3.	L'environnement : situation géographique	4
1.4.	La population accompagnée	5
1.5.	L'activité	5
2.	<i>La procédure d'évaluation externe</i>	6
2.1.	Démarche	6
2.2.	Sources	7
2.2.1	Les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM applicables à la structure évaluée	7
2.2.2	La réglementation applicable à la structure évaluée	8
3.	<i>Résultats de l'analyse détaillée</i>	9
3.1.	La stratégie d'établissement	9
3.1.1.	Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement	9
3.1.2.	La pertinence et la cohérence de la stratégie	11
3.2.	Les suites données à l'évaluation interne et dynamique d'amélioration continue	14
3.2.1.	Les conditions d'élaboration de l'évaluation interne	14
3.2.2.	Priorisation et communication des propositions d'amélioration	15
3.2.3.	Mise en œuvre et suivi de la démarche d'amélioration	15
3.2.4.	Les autres volets de la dynamique génération d'amélioration continue de la qualité.....	16
3.3.	Le parcours de l'utilisateur	17
3.3.1.	Le processus d'admission et d'accueil	17
3.3.2.	L'élaboration et la mise en œuvre du projet personnalisé	19
3.3.3.	La fin d'accompagnement.....	21
3.4.	La qualité de l'accompagnement proposé	22
3.4.1.	Qualité du cadre de vie	22
3.4.2.	L'accompagnement proposé	24
3.4.3.	La coordination de l'accompagnement	28
3.5.	L'effectivité des droits des usagers	30
3.5.1.	Le respect des droits fondamentaux	30
3.5.2.	Les modalités concrètes d'exercice des droits.....	31
3.6.	La prévention et la gestion des risques	33
3.6.1.	La sécurité des lieux et des personnes	33
3.6.2.	La prévention des risques professionnels et la santé au travail	35
3.6.3.	La prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance	36

3.7.	L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement.....	37
3.7.1.	L'inscription du service dans le territoire	37
3.7.2.	La perception de l'établissement par son environnement	38
3.8.	Organisation, gestion des ressources humaines et management.....	38
3.8.1.	La politique de gestion des ressources humaines	38
3.8.2.	Organisation et management	40
4.	Synthèse de l'évaluation externe	42
4.1.	Introduction	42
4.1.1.	La démarche d'évaluation interne	42
4.1.1.	Les modalités de prise en compte des recommandations de bonnes pratiques professionnelles publiées par l'ANESM	43
4.2.	Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement et l'organisation de l'accompagnement des usagers.....	43
4.3.	L'ouverture de l'établissement sur son environnement institutionnel, géographique, socio culturel et économique	45
4.4.	Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers	45
4.5.	La garantie des droits et la politique de prévention des risques	46
5.	Abrégé du rapport d'évaluation externe	47
5.1.	La démarche d'évaluation interne	47
5.2.	La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques publiées par l'Anesm.....	49
5.3.	Les conditions d'élaboration, de mise en œuvre et d'actualisation du projet d'établissement et l'organisation de la qualité de l'accompagnement des usagers	50
5.4.	L'ouverture de l'établissement sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique	54
5.5.	Personnalisation de l'accompagnement	55
5.6.	L'expression ou la participation individuelle et collective des usagers.....	56
5.7.	La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques	57
5.8.	L'appréciation globale de l'évaluateur externe.....	60
5.9.	Commentaires de l'établissement sur l'évaluation externe	61
6.	Annexes	62
6.1.	Contrat	62
6.2.	Composition des équipes.....	66
6.3.	Calendrier de réalisation	68
6.4.	Attestation sur l'honneur	69

1. Éléments de cadrage

L'association M.S.F.D. (Mouvement de soutien pour Femmes en Détresse) a entamé un rapprochement avec la Fondation Père Favron en 2012. Son assemblée générale du 29 octobre 2014 a validé le traité de fusion entre l'association M.S.F.D. et prononcé sa dissolution. Le Relais Familial Rose des Bois est désormais intégré au Pôle Social Marie Poittevin, qui regroupe tous les établissements et services à vocation sociale de la Fondation Père Favron.

Cette opération de fusion a été prononcée avec une clause résolutoire selon laquelle elle serait annulée de plein droit si les autorisations ne sont pas transférées par les autorités de tarification au plus tard au 30 juin 2015.

A la date de réalisation de l'évaluation externe, la fusion n'était pas encore effective.

1.1. Description de l'établissement / du service

1.1.1 Les orientations et valeurs de la Fondation Père Favron

Créée en 1946, la Fondation assure « la conception, la réalisation, la gestion et l'exploitation de toutes œuvres à but non lucratif présentant un caractère médical, social ou éducatif. Elle assure le fonctionnement et l'entretien des établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux. Elle s'engage aussi à poursuivre l'œuvre de l'Union des Œuvres Sociales Réunionnaises créée par le Père FAVRON » (article 1 des statuts de la Fondation).

Elle regroupe 35 établissements sociaux et médicosociaux, accompagne 1 455 personnes et emploie 1 200 professionnels.

L'offre de la Fondation s'organise en quatre 3 filières :

- Une filière personnes âgées ;
- Une filière handicap enfants et adultes ;
- Une filière sociale.

La Fondation Favron défend et promeut les valeurs suivantes :

« L'Humanisme, philosophie qui met l'homme et les valeurs humaines au-dessus de tout et se traduit par le respect des droits fondamentaux de la personne, tels qu'ils sont énoncés dans :

- la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme ;
- la Déclaration Universelle des Droits de la Personne Handicapée ;
- la Charte des Droits et Libertés de la Personne Âgée ;
- la Charte de l'Economie Sociale.

La solidarité, par le choix du statut associatif qui permet d'associer administrateurs, bénévoles, personnels salariés, environnement social et partenaires locaux pour aider la personne dans une relation de confiance, sans but lucratif.

La qualité de l'accompagnement, respectueux des droits fondamentaux de la personne accueillie et sa prise en charge globale, du domicile à l'institution et quelque soient ses difficultés, par un travail en équipe pluridisciplinaire et l'implication de tous les acteurs travaillant en réseau.

La proximité, pour que l'action s'inscrive dans le territoire, au plus proche des besoins.

La promotion et la formation des salariés pour un bon développement des actions dans la démarche qualité au service de l'utilisateur. »

1.1.2 Les orientations et valeurs de la MSFD

L'association Mouvement de Soutien pour Femmes en Détresse (M.S.F.D.) a été créée le 24 avril 1976 par le Docteur TRAISSAC, (Déclaration à la Préfecture de Saint Denis de la Réunion par décret le 7 mai 1976, parution au J.O. du 30/05/1976 sous le n° 3239), avec pour objet d'aider les femmes en détresse, enceintes ou non, et tout public en situation d'exclusion dans le cadre du SAFT.

Ce soutien est proposé dans le respect de chaque personne accueillie et de son anonymat si elle le désire. Sœur Agnès devient la première directrice de l'association et en 1980 celle du centre d'hébergement.

Le M.S.F.D. accueille des femmes majeures, en détresse, isolées, accompagnées d'enfants mineurs ou à naître. Cette prise en charge se fait dans le respect du projet associatif centré autour des valeurs fondamentales que sont : la justice, la fraternité la solidarité et la liberté.

1.1.3 Présentation de l'établissement

Le 1er janvier 1980 s'ouvrait la Résidence « Rose des Bois » en tant que C.H.R.S., avec un agrément de 15 lits

La Résidence Rose des Bois est le premier CHRS de l'île. Elle bénéficie d'une situation dérogatoire de droit commun lors de sa création en 1979. En effet, la loi n° 75-535 du 30 juin 1975 ne s'applique pas dans les départements d'Outre-mer.

En 1987, le M.S.F.D. obtenait l'autorisation nécessaire pour ouvrir le Centre Maternel de quatre lits, devenu le Relais Familial en 1991.

En 1992, la capacité d'accueil du M.S.F.D passait à 23 lits (C.H.R.S 15. et Relais Familial 8).

En 2005, le CHRS recevait une autorisation et un financement pour 26 lits, et le Relais familial pour 25 lits

En 2007, le CHRS recevait une autorisation et un financement pour 5 places supplémentaires.

En 2010, le CHRS recevait une autorisation pour 4 places supplémentaires (transformation de places d'ALT en places de CHRS) soit 35 au total et fin 2009 un financement pour 20 places supplémentaires dans le cadre de la reprise du Service d'Accueil Familial Temporaire (S.A.F.T.) géré précédemment par l'AREP.

Cette institution est le premier CHRS habilité au niveau de l'ensemble des DOM TOM à recevoir des femmes victimes de violence.

Par signature de la convention Triennale des C.H.R.S. le 20 avril 2011, le CHRS est autorisé pour une capacité d'accueil de 55 places au total :

- 18 places en collectif et 17 places en éclaté pour un total de 35 places d'accueil temporaire pour des femmes majeures, en détresse, isolées, accompagnées d'enfants de moins de 18 ans.
- 20 places pour un Service d'accueil familial temporaire pour toute personnes en situation d'exclusion, hommes, femmes majeures, en couple ou non, avec ou sans enfants.

1.2. Missions

Après trente années d'existence, la mission du M.S.F.D. est toujours la même : « Venir en aide aux femmes privées de soutien, se trouvant en situation de détresse » mais aussi à toute personnes en situation d'exclusion dans le cadre du Service d'accueil Familial Temporaire depuis le mois d'avril 2010.

L'association MSFD répond aux demandes d'accueil de femmes en difficulté afin de les accompagner vers l'accès à un logement sur l'ensemble du territoire.

Rose des Bois est un établissement social selon l'article L 312-1 8 du code de l'action sociale et des familles qui concerne « les établissements ou services comportant ou non un hébergement, assurant l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien et l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion.

1.3. L'environnement : situation géographique

La Résidence Rose des Bois est située à Saint-Denis de la Réunion, dans le quartier des Camélias, à proximité de toutes les installations sociales et médico-sociales, des magasins et grandes surfaces, de la poste et d'arrêts de bus.

Les locaux du SAFT sont situés dans la commune du Port au sein de l'Esat *Ti Dalons*.

1.4. La population accompagnée

Le CHRS accueille conformément à la convention passée avec l'Etat :

- Les femmes majeures avec un ou plusieurs enfants de moins de 18 ans, privées de logement par suite de circonstances indépendantes de leur volonté : victimes de violence et sévices, et qui ont besoin d'un hébergement en urgence.
- Les femmes avec un ou plusieurs enfants de moins de 18 ans, qui éprouvent de sérieuses difficultés d'ordre conjugal ou familial (instance de divorce, rupture de vie maritale, abandon du conjoint ou de la famille).

Le SAFT accueille toute personnes en situation d'exclusion, hommes, femmes majeures, en couple ou non, avec ou sans enfants. Ces personnes orientées par le SIAO proviennent de toutes les micros régions du Département et parfois aussi de l'étranger en particulier de la zone. Il s'agit de personnes cumulant diverses difficultés dont les besoins sont déclinés, suivant le modèle de la pyramide de Maslow (cf. annexes): toutefois

Les motifs principaux de demande d'admission concernent les violences (51%) et les situations d'errance (22%).



1.5. L'activité

En 2013, le taux d'occupation global CHRS + SAFT était de 84 % :

- soit sur le CHRS un taux de 95,51%, en hausse de 18,51 % par rapport au 77 % constaté en 2012,
- et sur le SAFT un taux d'occupation de 73 % soit une baisse 11,5% par rapport au 84,67 % constaté en 2012.

	2011	2012	2013
Budget d'exploitation	690 792	709 792	729 714
Capacité d'accueil autorisée	35	35	35
Capacité installée	35	35	35
Nombre de journées budgétées	12 775	12 810	12 775
Nombre de journées réalisées	10 494	9 863	12 202
Taux d'occupation	85%	77%	95,5%

2. La procédure d'évaluation externe

L'évaluation externe est une obligation pour tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Instaurée par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, elle est encadrée par le décret n°2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations. Elle a pour objectifs principaux de :

- porter une appréciation globale en s'attachant à la mise en œuvre de la mission et du projet de l'établissement ;
- étudier les suites données aux résultats de l'évaluation interne ;
- examiner plusieurs thématiques spécifiques en lien avec les recommandations de bonnes pratiques professionnelles publiées par l'ANESM, en s'attachant à l'effectivité du droit des usagers ;
- interroger l'ouverture de l'établissement à et sur son environnement.

Elle s'intègre à la démarche de progrès de l'établissement, en contribuant à l'amélioration continue de la qualité des prestations. Elle se centre sur les axes de travail développés par l'établissement, en termes d'accompagnement, de respect des droits, des choix et des interactions avec les proches et l'environnement des usagers.

La procédure d'évaluation externe se décompose en quatre étapes principales :

- définition du projet évaluatif ;
- étude et analyse ;
- synthèse ;
- rapport d'évaluation externe.

La circulaire DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 vient compléter le décret de 2007 en détaillant notamment le cadre du rapport d'évaluation externe et en précisant le calendrier des évaluations externes.

2.1. Démarche

L'évaluation externe est appréhendée comme un diagnostic partagé entre l'établissement et l'organisme évaluateur, à partir duquel sont émises des propositions d'amélioration et des préconisations.

La démarche d'évaluation externe est structurée en trois étapes, s'étendant sur trois mois, du mois d'octobre au mois de décembre 2014.



Etape 1 : Le projet évaluatif

Elaboré par le cabinet EQR Conseil en lien avec la Direction de l'établissement, le projet a fait l'objet d'une validation.

En conformité avec le décret, il définit notamment le cadre de référence de l'évaluation, les questionnements évaluatifs (inspirés des objectifs du décret) qui fondent l'appréciation des évaluateurs externes, la méthode et les outils de l'observation.

Etape 2 : l'évaluation sur site

L'évaluation sur site s'est déroulée autour de plusieurs temps :

- Une visite complète de l'établissement (internat, diffus CHRS et diffus SAFT) ; ainsi qu'une visite des nouveaux locaux
- Des entretiens avec :
 - o Le Directeur (Rose des bois + SAFT)
 - o La chef de service de Rose des Bois
 - o L'une des deux coordinatrices du SAFT
 - o L'équipe éducative : TISF, CESF, Monitrice éducatrice (Rose des bois)
 - o Deux psychologues (un pour Rose des bois, un pour le SAFT)
 - o Une accueillante familiale (SAFT)
 - o L'équipe d'animation de jour, nuit et week-end (Rose des bois)
 - o L'agent de maintenance
 - o La chef de bureau administrative
- Une consultation des usagers : un entretien de groupe a été mené auprès de trois usagers de Rose des Bois et d'un usager du SAFT
- Des temps d'observation des pratiques : observation d'un temps de repas sur Rose des Bois
- Une analyse documentaire sur site et hors site : outils de la loi 2002-2, rapport de l'évaluation interne, dossiers usagers, projets personnalisés, classeur qualité etc...;
- Des entretiens avec des partenaires du CHRS et du SAFT :
 - o L'ARPS ;
 - o La Mission d'intégration Mayotte ;
 - o L'AMAFAR ;
 - o Le SIAO (prescripteur ;
 - o Le service addictologie ;
 - o KazOté

Etape 3 : le rapport a fait l'objet d'un pré-rapport, composé d'une synthèse tenant compte des résultats de la consultation des usagers et des partenaires, et enrichie de propositions d'améliorations et de préconisations, transmis à la direction le 5 décembre 2014 aux fins d'échanges et éventuels amendements.

Le rapport final a été remis le 17 décembre 2014.

Le questionnement évaluatif se fonde sur des sources règlementaires et/ou au regard des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM.

N.B. La dénomination Rose de Bois, utilisée tout au long du présent rapport, fait référence à l'internat et aux appartements diffus du CHRS, par différenciation avec la partie SAFT du CHRS.

2.2. Sources

2.2.1 Les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM applicables à la structure évaluée

- Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique (Juillet 2012)
- Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (Octobre 2010)
- Elaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service (Mai 2010)
- Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement (Novembre 2009)
- Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance (Septembre 2009)
- La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services (Juillet 2009)
- Ouverture de l'établissement à et sur son environnement (Décembre 2008)
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé (Décembre 2008)
- La Bienveillance, définition et repères pour la mise en œuvre (Juillet 2008)
- Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées (Juillet 2008)

- 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 (Avril 2008)

2.2.2 La réglementation applicable à la structure évaluée

Les principaux textes applicables au CHRS :

- La loi n° 98-657 du 29 Juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions
- La loi n° 2002-2 du 02 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- Décret n° 2013-11 du 4 janvier 2013 relatif à la tarification et au financement des lieux de vie et d'accueil et modifiant le code de l'action sociale et des familles
- Articles L311-1, L312-1, L314-1, L314-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles,
- Articles R314-1 à R314-63, R314-78 à R314-100, R314-105 à R314-110, R314-150 à R314-157 du Code de l'Action Sociale et des Familles,
- Plan Départemental Accueil, Hébergement, Insertion du 31.05.2010, et le PDALPD 2011/2015 validé le 22 novembre 2012
- Circulaire n° DGCS/1A/2010/271 du 16 juillet 2010 relative au référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement, d'insertion
- Liste des documents remis par l'organisme gestionnaire du Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, conformément aux dispositions de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002,
- Circulaire du 4 mars 2011 relative à la contractualisation entre l'État et les opérateurs
- Circulaire du 25 juillet 2013 relative à la mise en œuvre du contrat pluriannuel d'objectif et de moyens

3. Résultats de l'analyse détaillée

3.1. La stratégie d'établissement

3.1.1. Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement

■ La démarche d'élaboration du projet

Le projet du CHRS Rose des Bois a été réactualisé en 2013, il est commun à celui du Relais Familial. Cette réactualisation s'est déroulée dans le cadre d'une **démarche participative** :

- **Une réunion d'information** à l'attention de tous les professionnels a été organisée en réunion d'équipe au lancement de la démarche en 2013 ;
- **Un bilan de l'existant** a été réalisé avec l'ensemble des professionnels des équipes du CHRS et du Relais durant des réunions de travail se déroulant deux fois par mois. Ce bilan a porté sur l'historique et les missions des établissements, les modalités du travail pluridisciplinaire, l'organisation des locaux de l'établissement ;
- **La synthèse du travail** de l'équipe a été réalisée par l'équipe de Direction ;
- **Une présentation du nouveau projet** a été organisée pour l'ensemble des professionnels, fin 2013.

Il est à noter que l'équipe du Service d'Accueil Familial Temporaire du CHRS a également élaboré son Projet de service en 2013, suite son l'évaluation interne. Ce projet a été de manière participative avec l'ensemble de l'équipe (Coordinatrices, Familles d'Accueil et Equipe de Direction) qui a travaillé durant un an en sous-groupes de travail. L'équipe a fait le choix d'élaborer ce projet de service fin de bien spécifier les missions du SAFT et de reposer en équipe le cadre de son fonctionnement.

Ces réflexions collectives se sont également basées sur les retours des personnes accompagnées, par le biais des Conseils de vie sociale qui se sont réunis durant cette période, des réunions des résidentes ainsi que par les retours directs des usagers faits aux membres de l'équipe.

La méthodologie adoptée a été pensée en conformité avec la recommandation de bonne pratique de l'Anesm¹ : démarche participative, incluant toutes les composantes métiers du service dans le cadre d'un diagnostic interne ; bonne structuration du processus (pilotage par l'équipe de Direction ; groupes de travail...) ; recueil de l'avis des usagers. Les partenaires n'ont toutefois pas **été sollicités pour la réactualisation du Projet**.

Les Projets ont été présentés en CVS et validés par le CA. Ils ont également été mis à disposition des équipes en version papier et sont, depuis quelques mois, disponibles sur chaque poste informatique, dans la valise d'outils de l'établissement.

Au regard de la fusion avec la Fondation Père Favron, un nouveau Projet d'établissement est en cours d'élaboration pour le CHRS qui sera dissocié du Projet du Relais familial afin de bien spécifier les missions et organisations de chaque établissement.

La mission d'évaluation encourage le service à mener la prochaine réactualisation du Projet de manière participative, en y associant davantage toutes les parties prenantes (usagers, partenaires, ...) et en suivant la recommandation de l'Anesm.

¹ Recommandation de l'Anesm « Elaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service » (Mai 2010)

■ **L'exhaustivité des éléments de contenu au regard de la réglementation en vigueur et de la recommandation de bonne pratique de l'Anesm**

Le projet d'établissement du CHRS-Relais est construit suivant les éléments issus de la réglementation en vigueur et des recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm. Il intègre bien un descriptif des activités, les modalités de coopération/partenariat, les modalités d'évaluation des activités.

Le document aborde la grande majorité des thématiques obligatoires énoncées dans la Loi 2002-2² et dans les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'Anesm³ :

- L'histoire, les valeurs et l'organisation de l'organisme gestionnaire ;
- Les missions, notamment au regard du cadre juridique et des politiques publiques (PDALPD 2011/2015, Plan Départemental Accueil, Hébergement, Insertion de 2010, CPOM) ;
- Le public accueilli et son entourage ;
- La nature de l'offre de service et son organisation ;
- Les principes d'intervention (politique d'admission, accompagnement personnalisé...) ;
- Les professionnels et les compétences mobilisées (organigramme, projet social, formation, interdisciplinarité...) ;
- Les principes d'intervention (gestion des paradoxes, ...) ;
- Les partenariats et l'ouverture sur l'environnement ;
- Les objectifs d'évolution, de progression et de développement ;

Quelques axes d'amélioration sont relevés en vue de l'actualisation prochaine du Projet d'Etablissement :

- Décrire plus précisément les modalités d'expression et de participation des usagers, la gestion des paradoxes dans l'accompagnement et les modalités de soutien organisées pour les professionnels ;
- Si le Projet présente bien ses objectifs d'évolution, il ne les décline pas dans un plan d'actions opérationnel prévoyant les pilotes, échéances et indicateurs de mesure.

■ **Forme et structuration du projet de service (cf. RBPP Anesm)**

La forme et la structuration du projet d'établissement du CHRS-Relais répond globalement aux préconisations des recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm :

- La taille du projet le rend accessible (Le Projet du CHRS-Relais fait 42 pages, le Projet de service SAFT en fait 20, alors que les RBPP conseillent une trentaine de pages) ;
- Le plan du projet est logique et permet une bonne progressivité dans la lecture ;
- Quelques illustrations et schémas facilitent sa compréhension ;
- La période de validité du Projet est bien précisée dans le document ;
- Le projet de service du SAFT a été décliné dans une plaquette de présentation permettant la communication sur ses missions auprès des partenaires.

Toutefois, certains éléments pourront être améliorés lors de la réécriture du nouveau projet :

- L'établissement veillera à préciser son numéro FINESS dans le document ;
- L'insertion de plusieurs illustrations, encadrés, couleurs, etc. améliorerait encore sa compréhension ;
- La déclinaison des objectifs en Plan d'actions et Fiches actions le rendrait plus opérationnel et en faciliterait le pilotage ;
- Une synthèse illustrée du projet du CHRS distribuée à l'ensemble des acteurs du service (professionnels, personnes accompagnées, partenaires) permettrait une meilleure diffusion.

■ **Le rôle d'outil de pilotage du projet d'établissement et son appropriation par les professionnels**

Le Projet d'Etablissement du CHRS et le Projet de service du SAFT ont été élaborés par l'ensemble des professionnels des équipes. Les projets finalisés ont également été présentés aux équipes et aux CVS durant des réunions dédiées. Les documents sont mis à disposition des professionnels en version papier et, depuis peu,

² Article L.311-8 « Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. (...) »

³ RBPP Anesm « Elaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service » (Mai 2010)

en version informatique dans la valise à outils des services. C'est un outil qui fait référence au quotidien pour les personnels.

Si des objectifs d'amélioration ont été formalisés dans le Projet du CHRS et le Projet de service du SAFT, ceux-ci n'ont pas été déclinés dans un plan d'actions opérationnel. La création d'un plan d'actions unique, regroupant l'ensemble des axes d'amélioration des démarches initiées par l'établissement (CPOM, PE, Evaluations interne et externe, recueil des plaintes et réclamations, ...), permettrait de faciliter le pilotage de la démarche d'amélioration continue au sein de l'établissement.

Un suivi des objectifs du projet de service est assuré chaque semaine en réunion d'équipe du SAFT, sous la coordination de la Chargée de Mission Evaluations. Ces bilans sont retracés dans les Compte-rendus des réunions. A date d'évaluation, il n'existe pas de dispositif effectif de suivi des actions d'amélioration du projet sur le CHRS.

Des axes d'amélioration sont repérés :

- Elaborer une synthèse du futur Projet du CHRS afin d'en faciliter la diffusion et l'appropriation ;
- Définir les modalités de pilotage du Projet d'Etablissement du CHRS (quelle instance, quand, comment, ...) et en assurer le suivi régulier avec une traçabilité des bilans ;
- Elaborer un Plan d'actions unique étayé de fiches actions (précisant les pilotes, échéances, actions, moyens, résultats et effets constatés) regroupant l'ensemble des objectifs découlant des différentes démarches d'amélioration (PE, Evaluations, enquêtes de satisfaction, remontées du Comité de vie sociale, ...) afin d'assurer un suivi global des objectifs du CHRS ;
- Le plan d'actions pourrait également être plus opérationnel en intégrant les résultats mesurables attendus, les moyens alloués, les pilotes de l'action, les effets constatés et les résultats. Des Fiches actions pourraient compléter ce plan.

3.1.2. La pertinence et la cohérence de la stratégie

■ La cohérence du projet au regard des orientations de l'organisme gestionnaire

Le CHRS et le Relais Familial Rose des Bois sont, à date d'évaluation, des établissements du Mouvement de Soutien pour les Femmes en Détresse (MSFD) qui est en cours de fusion avec la Fondation Père Favron. Le projet fait bien référence aux orientations de la MSFD et s'il ne mentionne pas explicitement les valeurs de la Fondation Père Favron, la fusion prochaine est évoquée. Le projet est d'ailleurs en pleine cohérence avec les valeurs de la Fondation. L'ensemble des documents du CHRS seront réactualisés après la fusion avec la Fondation.

■ La cohérence des objectifs et leur pertinence au regard notamment des missions et orientations de politiques publiques

Le CHRS s'inscrit bien dans le cadre des missions définies par le CASF à savoir :

- L'accueil et l'orientation, notamment en urgence ;
- L'hébergement ou le logement, individuel ou collectif, dans ou hors des murs ;
- Le soutien ou l'accompagnement social ;
- L'adaptation à la vie active et l'insertion sociale et professionnelle.

L'établissement est en cohérence avec les orientations de politiques publiques. Le CHRS s'inscrit pleinement dans l'axe 2 du PDALPD de La Réunion consistant à proposer une offre adaptée de logements et d'accueil au public concerné et d'assurer leur articulation.

▪ **Pertinence de la stratégie et du dispositif au regard des besoins du public**

Le projet et les dispositifs en place sont globalement en bonne adéquation avec les besoins des publics accueillis :

- **La localisation du CHRS et du SAFT apparaît pertinente** : l'internat de Rose des Bois est implanté dans le quartier des Camélias, en plein cœur de Saint-Denis, à proximité des transports en commun, commerces et partenaires, permettant un accès aisé aux services. Les appartements diffus sont tous situés à proximité dans des quartiers accessibles en transports en commun. Les locaux administratifs du Service d'Accompagnement Familial Temporaire sont situés à la ville du Port, au sein d'un ESAT dans une zone industrielle, à proximité des transports en commun. Les appartements diffus et les logements des Familles d'accueil sont situés au Port et à La Possession, ils sont accessibles en transports en commun ;
- **Le CHRS et le SAFT apportent des réponses adaptées aux besoins locaux.** Il n'y a que deux CHRS dans l'île proposant un accueil dédié aux femmes se trouvant en situation de détresse. Le SAFT est un dispositif pilote prenant en charge tout public en situation d'exclusion. Il n'existe pas d'autre dispositif de ce type à la Réunion. Les taux d'occupation du CHRS (95 % en 2013) et la liste d'attente (6 personnes à date d'évaluation) témoignent de cette réponse aux besoins. Le MSFD est membre fondateur du GCSMS gestionnaire du SIAO. L'équipe du CHRS participe aux Commissions d'admission et au Comité de Pilotage du SIAO ;
- **Le CHRS Rose des Bois et le SAFT sont bien repérés par les pouvoirs publics** et les partenaires pour leur type d'accompagnement spécifique ;
- **Les modalités d'accompagnement sont diversifiées au sein du CHRS** et permettent d'offrir une palette diversifiée de réponse aux différents besoins des publics accueillis (internat, appartement diffus, accueil temporaire des enfants des femmes accueillies, familles d'accueil pour le SAFT) ;
- **La mutualisation des moyens matériels et humains avec le Relais Familial Rose des Bois** permet de garantir la continuité du parcours des personnes accueillies en cas de changement de situation personnelle ;
- **Les qualifications et les compétences des professionnels sont globalement adaptées aux besoins des publics ;**
- **Une reconnaissance locale développée et une image positive** sur le territoire ;
- **Des partenariats engagés** avec l'extérieur.

Par ailleurs, le CHRS s'est engagé dans une dynamique d'adaptation à l'évolution des publics et de leurs besoins, par :

- L'installation d'un système de caméras de surveillance sur l'internat de Rose des Bois afin d'assurer la sécurité des résidentes ;
- Le déménagement des locaux de Rose des Bois est prévu pour 2015 dans des locaux situés à proximité de l'internat actuel, répondant aux normes actuelles d'accessibilité, d'hygiène et de confort pour améliorer la qualité de vie des personnes accompagnées ;
- Le déménagement des locaux administratifs du SAFT est également prévu pour 2015, dans le cadre de la mise en œuvre d'un nouveau dispositif d'accueil d'urgence à La Possession. Ce déménagement permettra au service d'être plus accessible ;
- La diffusion d'une plaquette de communication sur le SAFT aux partenaires locaux afin de bien préciser les missions et le fonctionnement du service en vue d'améliorer la coordination des intervenants et l'accompagnement des usagers ;

- La prochaine mise en œuvre d'une veille de nuit sur les appartements diffus du CHRS afin de mieux garantir la sécurité des résidentes ;
- La formation des Familles d'Accueil du SAFT afin de garantir un accueil adapté aux besoins des nouveaux profils d'usagers accompagnés (profils avec troubles psychiatriques, personnes sans domiciles fixes, ...) ;
- Une réunion hebdomadaire regroupant l'ensemble des professionnels au sein de chaque service du CHRS permet d'évaluer la prise en charge et de la réajuster si besoin ;
- La mise en œuvre de nombreux partenariats formalisés (assistants sociaux de secteur, bailleurs sociaux, PMI, ARAJUFA pour les démarches juridiques, CMP, associations locales, CMPEA ...) pour apporter un accompagnement adapté aux besoins de chacun et coordonner les interventions des professionnels ;
- La création prochaine (2015) d'un service d'accueil d'urgence pour les femmes en situation de détresse, d'un dispositif d'Inter-Médiation Locative (IML) et d'un dispositif d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) afin de répondre aux besoins locaux et d'assurer la continuité de l'accompagnement des personnes ayant été accompagnées par le CHRS et le Relais ;
- La fusion amorcée avec la Fondation Père Favron gestionnaire du pôle social Marie Poittevin, comprenant deux Relais Familiaux et une MECS afin de proposer une meilleure réponse aux besoins de La Réunion et une meilleure coordination des acteurs afin de favoriser la continuité des parcours des usagers ;

Au plan des moyens humains, le ratio ETP/place est actuellement de 0,30. Si l'accompagnement des résidentes est de qualité, à date d'évaluation, cela est possible grâce à la mutualisation des moyens humains avec ceux du Relais Familial partageant le même site. Les moyens humains propres au CHRS paraissent limités au regard des besoins des résidentes.

Les profils des professionnels du CHRS-Relais sont variés : équipes de proximité avec animatrices, AMP, AS, équipe éducative avec une éducatrice spécialisée, une EJE, une CESF, un TISF, des moniteurs éducateurs, avec une psychologue, une équipe administrative, équipe de Direction et équipe logistique et sur le SAFT : Familles d'accueil, coordinatrice et psychologue en libéral.

Aucun poste n'est vacant à date d'évaluation.

Si la mission d'évaluation souligne la grande qualité du projet porté, plusieurs « limites » sont pointées dans le dispositif en place et font ou devront davantage faire l'objet d'une attention particulière :

- Les locaux actuels de Rose des Bois ne répondent plus aux normes de confort, d'hygiène et d'accessibilité ;
- Si la mutualisation des moyens humains et matériels entre le CHRS et le Relais Familial Rose des Bois permettent d'assurer un accompagnement de qualité et la continuité des parcours de certaines résidentes, elle ne facilite pas la différenciation des missions de chaque établissement. Le déménagement prochain vers des nouveaux locaux avec une réorganisation de l'espace différenciée pour le Relais et le CHRS, le rapprochement avec le Pôle Social de la Fondation Père Favron et la création d'un Projet d'Établissement propre à chaque dispositif vont permettre à Rose des Bois de redéfinir en équipe pluridisciplinaire les missions et l'organisation de chaque structure. La mission d'évaluation encourage l'établissement à poursuivre les actions amorcées en ce sens ;
- Si à date d'évaluation, le taux d'encadrement permet d'assurer un accompagnement de qualité en raison de la mutualisation des moyens entre CHRS et Relais, le ratio de personnel dédié au CHRS ne permettrait pas, à lui seul, de garantir cette qualité de prise en charge ;
- Les temps de Direction et de Chef de service semblent insuffisants pour assurer l'encadrement de l'ensemble des services de Rose des Bois et du SAFT ;
- La formation des professionnels sur les nouveaux profils des usagers (droits des étrangers, troubles psychiatriques, ...) et l'accompagnement spécifique à mettre en place doit être poursuivie afin de mieux répondre aux besoins de chaque personne.
- Veiller à bien accompagner les équipes en vue des prochains déménagements et en vue de la future organisation mise en place avec la Fondation Père Favron.

3.2. Les suites données à l'évaluation interne et dynamique d'amélioration continue

3.2.1. Les conditions d'élaboration de l'évaluation interne⁴

L'évaluation interne du CHRS et du SAFT a été menée en 2013, avec l'appui du cabinet extérieur Jet Conseil. Ce travail a donné lieu à la formalisation de **deux rapports, transmis aux autorités de financement et à l'organisme gestionnaire fin 2013**. Ces documents précisent les points forts et les points d'amélioration retenus par le CHRS et le SAFT.

La démarche d'évaluation interne a été participative, incluant de différentes façons toutes les composantes métiers du CHRS sur le site de Rose des Bois et du SAFT :

- **Une réunion d'information** à l'attention de tous les professionnels a été organisée en réunion d'équipe au lancement de la démarche en 2013, sur le site de Rose des Bois et au SAFT;
- **Un Comité de Pilotage a été mis en place sur chaque site afin d'élaborer le référentiel de l'évaluation, d'organiser et de piloter la démarche, de faire la synthèse du travail des équipes et de rédiger le rapport final**. Sur le site de Rose des Bois, ce COPIL était composé du Directeur, de la Chef de service et de la chargée de mission Evaluation. Sur le SAFT, il était constitué du Directeur, de la Référente Evaluation et des Coordinatrices. Ce Comité de Pilotage s'est réuni régulièrement durant toute la démarche d'évaluation ;
- **Des groupes de travail thématiques**, composés de l'ensemble des professionnels des équipes ont été constitués sur chaque site, pour renseigner le référentiel et construire une première version du plan d'actions.

Le Référentiel construit sur la base du référentiel d'évaluation des CHRS prend bien en compte les thématiques du **cadre évaluatif préconisé par l'Anesm** dans la recommandation dédiée à la conduite de l'évaluation interne.

Des points sur l'avancée de la démarche ont été régulièrement organisés durant les réunions d'équipe hebdomadaires.

Les usagers des deux sites ont été consultés par le biais des CVS, des réunions résidentes organisées durant l'évaluation interne.

Les partenaires n'ont pas été associés à la démarche.

Un point sur les résultats de l'évaluation interne et les axes d'amélioration a été réalisé durant une réunion spécifique fin 2013, sur les deux sites.

La démarche d'évaluation a donc été conduite dans un bon respect du cadre réglementaire et les recommandations de bonnes pratiques ANESM ont été suivies.

La mission relève cependant quelques axes d'amélioration :

- associer les partenaires des deux sites à la prochaine évaluation interne ;
- associer des représentants des usagers aux groupes de travail ;
- veiller à poursuivre la communication sur les résultats et l'état d'avancement à l'ensemble des professionnels.

⁴ Recommandation de l'Anesm : « La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L 312-1 du Code de l'Action sociale et des familles (Juillet 2009)

3.2.2. Priorisation et communication des propositions d'amélioration

A l'issue du travail d'autodiagnostic, les groupes de travail des deux sites ont élaboré deux plans d'action distincts, l'un pour le CHRS site Rose des Bois et l'autre pour le SAFT.

Ces plans d'actions ont été priorisés en lien avec le cadre réglementaire et le planning de mise en œuvre des actions. Ainsi, 38 actions d'amélioration ont été identifiées pour le CHRS Rose des Bois. 48 actions sont recensées dans le plan d'actions du SAFT.

Le dimensionnement des Plans d'actions paraît adapté. Le plan d'action est bien décliné de façon opérationnelle (actions, objectifs, pilotes, modalité de suivi, résultats attendus, priorité). Il n'existe toutefois pas de fiche action précisant les moyens alloués pour la mise en œuvre des actions.

Les résultats et les propositions d'amélioration ont été diffusés au personnel de chaque lors d'une **réunion de restitution fin 2013**. La mise en œuvre des objectifs d'amélioration est également abordée chaque semaine en réunion d'équipe sur le SAFT et, plus ponctuellement en réunion d'équipe au sein du site Rose des Bois.

Une présentation des axes d'amélioration a été faite en CVS sur les deux sites.

Quelques axes d'amélioration sont toutefois repérés :

- La création d'un Plan d'actions unique avec une Fiche pour chaque action permettrait de faciliter le suivi et le pilotage des objectifs d'amélioration issus des différentes démarches (évaluation interne, projet d'établissement, recueil de la satisfaction, ...);
- La mission d'évaluation encourage l'établissement, notamment le site du CHRS sur Rose des Bois, à poursuivre la communication sur ce Plan d'action aux équipes.

3.2.3. Mise en œuvre et suivi de la démarche d'amélioration

La mise en œuvre et le suivi des actions d'amélioration sont réalisés :

- De manière informelle, par la Référente Evaluation en lien avec le Directeur et la Chef de service sur le site de Rose des Bois ;
- En réunion d'équipe chaque semaine, par la Référente Evaluation et les coordinatrices sur le SAFT. Chaque objectif est repris, sa mise en œuvre précisée en fonction des priorités, et par un pilote désigné.

Bien que de la finalisation de la démarche d'évaluation interne soit récente (fin 2013), **la dynamique de mise en œuvre du plan d'action est performante sur les deux sites du CHRS** puisque qu'environ 90 % des actions ont été menées pour le SAFT et 30 % des objectifs fixés ont été atteints par le site de Rose des Bois.

De nombreuses actions ont d'ores et déjà mises en œuvre. Le site de Rose des Bois a réactualisé les outils de la loi 2002-2 et a commencé la réactualisation de son Projet d'Etablissement. Le SAFT a élaboré son propre Projet de service, construit les outils 2002-2 propres au service, systématiser les enquêtes de satisfaction, élaborer des procédures.....

Quelques enjeux sont repérés :

- La mission d'évaluation encourage l'établissement à poursuivre la mise en œuvre des Plans d'actions en y associant les professionnels des deux sites et en communiquant régulièrement sur son avancée,
- La mise en place d'un dispositif de suivi effectif sur le site de Rose des Bois favorisera la mise en œuvre du Plan ;
- L'établissement inscrira l'état d'avancement de la démarche d'amélioration **dans le rapport d'activité**, conformément à l'obligation légale (circulaire DGCS/SD5C n°2011-398 du 21 octobre 2011).

3.2.4. Les autres volets de la dynamique génération d'amélioration continue de la qualité

■ Le pilotage de la démarche qualité

Le pilotage de la démarche qualité est actuellement assuré par la Référente Evaluation du CHRS missionnée sur ces thématiques depuis deux ans. Elle coordonne le suivi des axes d'amélioration de l'évaluation interne de manière informelle sur le site de Rose des Bois avec le Directeur et la Chef de service, et en réunion d'équipe hebdomadaire sur le SAFT.

Comme indiqué précédemment, la mission d'évaluation encourage l'établissement à instituer une instance de suivi des démarches d'amélioration engagées sur les deux sites (Comité Qualité, Comité de pilotage, ...). Une communication régulière pourra également être faite aux professionnels de façon à donner du sens à la démarche.

■ Le recueil de la satisfaction des usagers

Le recueil de la satisfaction des usagers est effectif sur l'établissement. Plusieurs outils permettent ce recueil :

- Le Conseil de Vie Sociale du site de Rose des Bois et du SAFT ;
- Les réunions résidentes organisées toutes les deux semaines sur le site de Rose des Bois;
- Les questionnaires de satisfaction diffusés aux usagers sur le SAFT ;
- Le système de Référent désigné pour chaque usager permettant à chaque personne accompagnée d'identifier un interlocuteur privilégié ;
- Les professionnels sont attentifs à recueillir l'avis des usagers au quotidien.

Néanmoins, la mission d'évaluation encourage l'établissement à **structurer davantage les modalités de recueil de la satisfaction des usagers** (outils, fréquence d'utilisation) **et leur suivi** (centralisation des données) afin de pouvoir les mettre en lien avec la dynamique d'amélioration continue.

■ Le recueil et le traitement des plaintes et réclamations

Le recueil des plaintes et réclamations est, lui aussi, assuré de plusieurs façons sur l'établissement, il s'effectue par :

- Le Conseil de Vie Sociale ;
- Les réunions résidentes organisées toutes les deux semaines sur le site de Rose des Bois;
- Les questionnaires de satisfaction diffusés aux usagers sur le SAFT ;
- Le système de Référent désigné pour chaque usager permettant à chaque personne accompagnée d'identifier un interlocuteur privilégié ;
- Les professionnels sont attentifs à recueillir l'avis des usagers au quotidien.
- Les remontées régulières aux professionnels.

Il existe également un système de recueil des évènements indésirables sur les deux sites mais celui-ci n'est pas utilisé à date d'évaluation.

Bien que les plaintes et réclamations des usagers fassent l'objet d'une attention particulière de la part des professionnels des deux sites du CHRS, et si des éléments sont retracés dans les dossiers de chaque usager, le recueil n'est pas systématiquement formalisé actuellement.

Des pistes d'amélioration sont repérées :

- Définir les modalités de recueil et de traitement afin d'assurer une bonne traçabilité des plaintes et réclamations pouvant permettre une analyse consolidée, découlant sur des actions d'amélioration spécifiques ;
- Apporter une réponse écrite et systématique aux plaintes et réclamations qui sont remontées et instaurer une analyse régulière de ces dernières (Comité Qualité, Comité de Pilotage, ...) ;
- Les plaintes et réclamations pourraient également donner lieu à l'élaboration d'un plan d'actions formalisé et intégré à la démarche d'amélioration continue.

■ **La gestion documentaire**

L'établissement dispose d'une base documentaire structurée récemment réactualisée suite à l'évaluation interne. Un travail récent a été mené par la Direction pour créer « la valise d'outils » du CHRS Rose des Bois et du SAFT afin de mettre à disposition des professionnels l'ensemble des documents utilisés par l'établissement.

Cette valise d'outils est disponible sur chaque poste informatique des deux sites. Elle contient plusieurs éléments :

- Documents précisant le cadre juridique (Loi de 2002-2, Loi de 2010, Eléments sur la protection de l'enfance, ...);
- Documents liés au cadre institutionnel (Projet associatif, Projet d'établissement, Projet de service, Règlement intérieur, Convention collective, ...)
- Documents liés au parcours de chaque usager (procédures et documents utilisés pour l'admission, le projet personnalisé, le passage en diffus, la fin de prise en charge et tous les documents types utilisés dans l'accompagnement quotidien (planning, fiche de régime, ...), ...)
- Documents des Ressources Humaines (Organigramme, Fiches de poste)
- Documents liés à la gestion technique (sécurité, informatique, téléphonie, fournisseur, ...)

Plusieurs procédures et documents ont été créés en équipe, notamment suite à l'évaluation interne menée en 2013 : procédure d'admission, de consultation des dossiers, de fin de prise en charge. Ces éléments sont correctement structurés, mis à disposition en version papier et en version informatique dans la valise d'outils de chaque site.

L'établissement sera encouragé à poursuivre cette dynamique. Les grands enjeux restants quant à la gestion documentaire sont les suivants :

- Poursuivre l'harmonisation de ses documents et préciser les modalités de rédaction, de validation, de référencement, de classement et d'archivage des procédures, protocoles et autres documents ;
- Poursuivre la formalisation des pratiques des deux sites (notamment sur le contenu, la gestion et l'archivage des dossiers des usagers), en équipe pluridisciplinaire, afin de garantir l'homogénéité et la qualité des pratiques.

■ **La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM**

Le CHRS s'est appuyé sur les recommandations de l'Anesm **dans le cadre de son évaluation interne et de la réactualisation de son projet d'établissement.** La mission d'évaluation encourage les deux sites du CHRS à poursuivre l'information et la diffusion des Recommandations à l'ensemble de l'équipe, notamment dans le cadre de la mise en place de trames propres au Projet personnalisé. La diffusion des synthèses des recommandations ainsi que leur évocation en réunion d'équipe permettrait leur diffusion plus large parmi les professionnels.

3.3. Le parcours de l'usager

3.3.1. Le processus d'admission et d'accueil

■ **Accueil physique et téléphonique**

L'accueil administratif est assuré au sein des nouveaux locaux (allée des Frères) par le personnel administratif (une chef de bureau, une secrétaire, une personne en contrat emploi avenir). L'accueil physique y est assuré de 8h à 17h30. Les personnes accueillies s'y rendent pour régler leur participation aux frais d'hébergement.

L'accueil téléphonique est assuré par un standard avec redirection automatique en fonction de l'interlocuteur demandé.

Sur Rose des Bois

L'accueil sur le site de l'internat est assuré par une secrétaire en contrat d'emploi d'avenir présente à mi-temps au Relais Familial et par les professionnels présents. Une présence professionnelle est garantie 24h/24.

Sur le SAFT

Les bureaux du SAFT sont situés dans la commune du Port, dans les locaux de l'Esat « *Ti Dalons* », établissement de l'association AFL. L'accueil est assuré au sein du bureau des deux coordinatrices, mis à disposition par l'Esat.

■ **Processus d'admission**

Sur Rose des Bois

Une procédure d'admission est formalisée sur Rose des Bois.

Depuis 2010 et la publication de la loi DALO et ses décrets d'application, les admissions passent par le Service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO) qui a pour vocation « de faciliter les démarches d'accès au logement des plus démunis, de les traiter avec équité, de coordonner les acteurs locaux et constituer un observatoire social ». Le SIAO 974 se réunit tous les mardis.

Depuis la mise en place du SIAO, le prescripteur est le travailleur social (AS de secteur, mission locale, mairie, CCAS, hôpitaux, associations de secteur, etc.) qui est chargé de rédiger le bilan social de la personne.

Les demandes d'admission à Rose des Bois CHRS sont systématiquement envoyées par le SIAO 974 qui traite en amont les demandes en commissions d'admission.

Il n'y a pas d'accueil d'urgence sur Rose des Bois (le cas échéant, les travailleurs sociaux contactent le 115).

La demande parvient à l'établissement via un logiciel partagé pour toutes les structures 115. L'établissement n'a que peu de marge décisionnelle dans le processus d'admission mais peut toutefois **émettre des réserves auprès du SIAO si le profil d'un usager ne lui semble pas adapté.**

Les admissions à venir sont annoncées et discutées sur un temps de réunion, afin d'aborder la situation de la personne avec l'ensemble de l'équipe et de nommer un référent en amont de l'arrivée du nouvel usager.

Si le nouvel usager ne dispose pas d'un travailleur social référent, la chef de service se charge de rechercher une référence à la personne. En général, la chef de service se tourne vers l'assistante sociale ayant orienté la personne vers le CHRS ou appartenant au dernier secteur de la personne.

Un temps d'observation d'un mois est mis en place, à l'issue duquel un rendez-vous d'admission est organisé avec l'équipe et le référent pour faire un point.

Un entretien d'admission est ensuite prévu avec la personne, l'équipe (référent, chef de service), l'AS de secteur, le personnel du centre d'hébergement d'urgence précédent et les professionnels qui exercent la mesure d'AMO le cas échéant. La chef de service remet le livret d'accueil à cette occasion ainsi que le contrat de séjour, signé le jour de l'admission. Le déroulé de l'entretien d'admission est cadré selon les différentes thématiques du contrat et reprecise les obligations des différentes parties prenantes. Lors de l'entretien d'admission les enfants sont présents sur un premier temps de réunion. Par la suite, ils sont pris en charge par un membre de l'équipe éducative qui leur fait découvrir la structure, le temps que la chef de service reprenne avec la résidente les motifs de sa demande et les questions administratives.

Il est également prévu que la personne rencontre la psychologue de l'établissement dans le mois suivant l'admission.

Sur les appartements du diffus

Le critère principal d'admission en diffus est l'absence totale de danger encouru par la résidente et ses enfants. En outre, la résidente doit être en mesure d'assumer seule ses responsabilités éducatives, l'organisation matérielle de sa famille et la gestion de son budget.

L'orientation des résidentes s'effectue à partir :

- de l'évaluation quotidienne de l'équipe dans le cadre de la vie sur l'internat ;
- des bilans intermédiaires, associant des membres de l'équipe éducative de Rose Des Bois, le travailleur social référent et la résidente.

Il n'y a pas d'entrée directe en diffus sans un passage préalable par l'internat.

Sur le SAFT

Une procédure d'admission est formalisée sur le SAFT.

Depuis la mise en place du SIAO, le prescripteur est le travailleur social (AS de secteur, mission locale, mairie, CCAS, hôpitaux, associations de secteur, etc.) qui est chargé de rédiger le bilan social de la personne.

Ce bilan est envoyé au SIAO qui réceptionne et traite les demandes en commission d'admission de secteur. Les admissions sont prononcées sur vote à l'unanimité des personnes présentes. L'une des coordinatrices est systématiquement présente à la commission et participe au vote.

La demande est reçue par courrier électronique sur le SAFT et précise les coordonnées du prescripteur, de la personne, les différentes informations sur la personne (famille, parcours, logement, motif de la demande, situation financière de la personne, bilan du travailleur social lu en commission SIAO, etc.). Le SAFT se rapproche également du prescripteur afin de recueillir toute information complémentaire sur le dossier de la personne.

- **L'attention portée à l'accueil du nouvel usager et son suivi**

Sur Rose des bois

Il n'existe pas de procédure d'accueil formalisée sur Rose des Bois.

L'admission se fait de préférence en fin de matinée afin de favoriser la participation des animatrices à la phase d'accueil et d'engager l'intégration de la famille en les accueillant sur le temps du déjeuner. Il est également demandé à la personne de rester sur l'internat le premier week-end.

Sur le SAFT

Une procédure d'accueil est formalisée sur le SAFT.

Il n'y a en théorie pas de pré-accueil sur le SAFT du fait de la rapidité des admissions. Toutefois, si la personne semble fragile et avoir besoin d'être rassurée, les coordinatrices essaient de se libérer du temps pour se présenter et présenter la famille d'accueil à la personne. Une journée de réflexion peut être proposée.

Le jour de l'accueil, soit le prescripteur est disponible pour accompagner la personne chez la famille d'accueil, soit la personne est invitée à s'y rendre par ses propres moyens.

S'il n'y a pas eu de temps de pré-admission, un point téléphonique est proposé par la coordinatrice à la personne, afin de lui apporter des éléments d'information sur le fonctionnement du service, le cadre/règlement et sur les enjeux de l'accueil familial.

Chez la famille, un tour de table est prévu pour présenter à la personne l'accueillante et la coordinatrice référente. La personne est également invitée à se présenter et à présenter son parcours si elle le désire.

Les documents administratif et documents de la loi 2002-2 sont alors remis à la personne. La signature tripartite du contrat de séjour est prévue à ce moment-là. L'attestation d'hébergement est également remise.

Un document est également en place et permet à l'arrivée de la personne de faire un point sur les démarches administratives et d'ouverture de droits à entreprendre en priorité (CMU, CMU-C, AME, papiers d'identité, CAF, etc.).

3.3.2. L'élaboration et la mise en œuvre du projet personnalisé

- **L'effectivité des projets personnalisés**

Sur l'internat Rose des bois comme sur le SAFT, tous les usagers disposent d'un projet personnalisé, réalisé dans le mois suivant l'admission.

- **Les modalités d'élaboration du projet personnalisé**

La démarche projet personnalisé ne fait pas l'objet d'une procédure ou d'un descriptif détaillé dans les projets d'établissement et de service. Toutefois, celle-ci est bien organisée et en place sur les deux dispositifs.

Sur Rose des Bois

Le projet est co-construit avec l'utilisateur au moment de l'admission par un premier recueil des souhaits et objectifs individuels d'insertion puis un mois plus tard pour l'élaboration du projet individualisé. Un planning des réunions de projet personnalisé est en place et actualisé à chaque admission.

Le recueil de ces attentes est effectué par le référent et formalisé :

- Dans le contrat, au moment de l'admission
- Dans la semaine suivant l'admission, par le référent qui organise un entretien avec la personne ;
- Tout au long du premier mois, lors des entretiens individuels hebdomadaires avec le référent.

Le projet individualisé fait l'objet d'une concertation pluri-professionnelle : des réunions de projet individualisé ont lieu tous les mardis et permettent de revenir sur l'ensemble des éléments recueillis sur le premier mois (le jour de l'admission, lors des entretiens avec le référent, avec la psychologue) et de réajuster le projet. Cette réunion pluri-professionnelle se tient un mois après l'admission.

Le projet individualisé est signé par l'utilisateur.

Lorsque la personne passe en appartement diffus, les actes de l'accompagnement sont reposés et un avenant au contrat est signé.

Des outils sont utilisés par les professionnels pour évaluer la situation de chaque usager :

- Le contrat d'accompagnement social, qui permet de préciser les objectifs de l'accompagnement ;
- Des grilles d'entretien, à disposition des référents pour l'entretien de recueil des attentes ;
- Une fiche de bilan intermédiaire reprenant les objectifs précédemment définis, l'atteinte des objectifs et les nouveaux objectifs ;

Sur le SAFT

Le projet est co-construit avec l'utilisateur au moment de l'admission par un premier recueil des souhaits et objectifs individuels d'insertion puis deux mois plus tard pour l'élaboration du projet individualisé.

Un système de référence est en place, chaque coordinatrice étant référente d'une partie des usagers.

Le recueil des attentes est effectué par le référent et formalisé :

- Dans le contrat, au moment du rendez-vous d'admission chez la famille d'accueil ;
- Au bout d'un mois et demi les objectifs sont repris lors d'une visite au domicile de la famille d'accueil, afin d'élaborer le projet individualisé de la personne. Cette dernière est alors prévenue lors du rendez-vous précédent afin qu'elle puisse se préparer et réfléchir à son projet.

Le projet est élaboré en concertation avec le SAFT, la famille d'accueil et la personne. **Il est signé par l'utilisateur.** A partir de six mois de prise en charge, un avenant au contrat d'accompagnement est signé tous les mois.

Des outils sont utilisés par les professionnels pour évaluer la situation de chaque usager :

- Le contrat d'accompagnement social, qui permet de préciser les objectifs de l'accompagnement ;
- Une fiche de bilan intermédiaire reprenant les objectifs précédemment définis, l'atteinte des objectifs et les nouveaux objectifs ;
- Une fiche « Parcours vers l'autonomie » qui reprend mois par mois les différentes dimensions de l'accompagnement (vie quotidienne/insertion/relationnel) et permet de voir lors des bilans intermédiaires l'avancée de la personne ;
- Une fiche d'entretien diagnostic reprenant notamment la trajectoire de vie, les problématiques de santé, les aspirations et potentialités de l'utilisateur ainsi que les moyens et étapes à mettre en œuvre pour la réalisation du projet de la personne. Cette fiche est remplie par la référente un mois après l'admission et sert de base à l'élaboration du projet personnalisé.

■ **Le contenu du projet personnalisé**

Le contrat d'accompagnement social fait office de projet personnalisé d'insertion : y sont présentés les différents objectifs d'accompagnement individuel à l'insertion de l'utilisateur. En revanche, si une trame est en place,

celle-ci ne fait pas apparaître les différentes dimensions de l'accompagnement (insertion sociale, professionnelle santé, etc.) ni les actions à mettre en place, moyens à mobiliser, échéances de mise en œuvre et indicateurs d'évaluation.

A noter toutefois que sur le SAFT, ces éléments se retrouvent dans d'autres documents :

- la fiche « Parcours vers l'autonomie » fait apparaître les différentes dimensions de l'accompagnement et l'évolution de la personne sur chacune d'entre elles ;
- la fiche d'entretien diagnostic prévoit les actions/moyens/étapes et échéances de mise en œuvre des actions.

La mission encourage l'établissement à poursuivre la réflexion sur la trame de PPI dans le cadre de la fusion avec la Fondation Père Favron, et d'intégrer les éléments manquants.

■ Suivi et évaluation du projet personnalisé

Sur Rose des Bois

Le projet personnalisé est suivi et actualisé par le référent à diverses étapes de l'accompagnement :

- Un mois après l'admission, les objectifs inscrits dans le contrat d'accompagnement social sont revus ;
- Un bilan intermédiaire est prévu tous les mois entre l'assistant social de secteur, le référent et la personne ;
- En cas de passage en appartement diffus, le projet personnalisé fait l'objet d'une actualisation.

Seules les situations de passage en diffus donnent lieu à l'élaboration d'un avenant au contrat d'accompagnement. En outre, les indicateurs et modalités d'évaluation ne sont pas clairement définis en amont.

Sur le SAFT

Le projet personnalisé est suivi et actualisé par le référent grâce à plusieurs supports :

- Deux mois après l'admission, les objectifs inscrits dans le contrat d'accompagnement social sont revus ;
- Via les fiches « Parcours vers l'autonomie » (*cf supra*), actualisées tous les mois sur chaque dimension de l'accompagnement et réutilisées dans le cadre de l'élaboration et de l'actualisation du projet ;
- Lors du bilan intermédiaire, prévu quatre mois après l'admission, qui permet de voir la dynamique d'autonomie de la personne et les actions enclenchées. De nouveaux objectifs peuvent être décidés à cette occasion (mais ne font pas l'objet d'un avenant modificatif au contrat) ;
- A partir de six mois d'accueil, un avenant au contrat de la personne est réalisé tous les mois.

3.3.3. La fin d'accompagnement

■ Les réorientations

Préparation et organisation des réorientations

Les réorientations concernent le plus souvent des situations de relogement. Elles sont une composante essentielle de l'accompagnement sur Rose des Bois, puisque ce dernier ne doit constituer qu'une étape dans la vie de la personne.

Sur le CHRS Rose des Bois

Les décisions d'orientation sont travaillées avec l'utilisateur et l'établissement constitue un soutien dans les démarches.

Les professionnels de Rose des Bois constituent une aide précieuse dans la démarche de relogement :

- La démarche de réorientation est coordonnée par le référent ;
- Des ateliers (Préparation au relogement, Gestion du budget, Insertion, Formation, etc.) sont organisés par les éducateurs et animateurs et permettent d'accompagner les personnes en cours de relogement ;
- La CESF peut proposer un accompagnement plus individualisé ;
- La psychologue du Relais familial peut également intervenir.

L'établissement développe les liens et le travail avec l'extérieur afin de favoriser la continuité de l'accompagnement de la personne à la sortie. Les partenaires (CMPEA notamment) peuvent être invités sur un temps de réunion, afin d'assurer un relai en fonction du secteur de relogement. Des liens étroits sont tissés avec les structures spécialisées : Back Réunion (intérim), MAFAR (alphabétisation), Ecole de la deuxième chance, etc.

Sur le SAFT

Les réorientations ont le plus souvent lieu en logement autonome. Dans une moindre mesure vers les maisons relais, le domicile familial ou conjugal ou les appartements en diffus du CHRS.

L'ensemble de la démarche de réorientation est coordonnée et soutenue par les référentes du SAFT. Le service fait appel à différents partenaires afin d'assurer une certaine continuité dans l'accompagnement post-SAFT :

- Organisation du relai avec différentes structures mandatées pour assurer la continuité de l'accompagnement au nouveau domicile de la personne : mission locale, association d'aide à la personne, etc. ;
- Contact avec le Fond Social Logement Accès afin de faciliter l'accès au logement (prise en charge de la caution, des deux premiers mois de loyers, des factures d'ouverture des compteurs électricité, des achats des biens de première nécessité).

La fin de prise en charge est signée lorsque le nouveau logement est prêt (décoration, aménagement minimal, courses, ménage, etc.). **Après la signature, le SAFT et les familles d'accueil maintiennent un contact** avec la personne (visites, appels), le temps que l'ensemble des partenariats sollicités se mettent en place.

A la sortie, la référente du SAFT élabore le bilan social de la personne (axes de travail mis en place, accompagnement, problématique), qui est validé par la personne accueillie. Un rendez-vous peut être programmé entre le SAFT, la nouvelle structure et la personne accueillie si certains éléments nécessitent d'être discutés.

Un questionnaire de satisfaction anonymisé est proposé à la personne à la sortie. Un rendez-vous post-réorientation est proposé à la personne dans les deux semaines qui suivent la sortie afin de faire un point de situation.

3.4. La qualité de l'accompagnement proposé

3.4.1. Qualité du cadre de vie

■ Les locaux

L'internat

Les locaux sont situés au centre-ville de Saint-Denis, sur un terrain d'environ 2 500 m² avec deux accès (rue des Ajoncs et rue des Genêts). Ils comprennent trois bâtiments :

- Le bâtiment principal d'environ 380 m² pour le service éducatif et l'hébergement du public ;
- Un bâtiment d'environ 120 m² aménagé pour un espace enfant ;
- Un bâtiment de 120 m² pour le service administratif et la direction.

Les locaux abritent par ailleurs le siège de l'association et l'internat pour 23 personnes.

A l'internat, huit chambres meublées et de différentes grandeurs sont disponibles pour accueillir les familles. Les chambres ne disposent toutefois pas de sanitaires privés.

Des espaces communs sont aménagés pour faciliter la vie en communauté (cuisine, séjour, salon, terrasse, lingerie). Les résidentes disposent par ailleurs d'un coin fumeur dans le jardin.

Un espace enfant est ouvert pendant la journée pour que les résidentes puissent y accompagner leurs enfants. Celui-ci dispose d'une salle de jeux, d'un bureau, d'une salle de sieste et d'un coin jeux en plein air.

Des bureaux sont aménagés pour le personnel au rez-de-chaussée de l'internat.

Le bâtiment est sécurisé (portillon, verrou, caméra de surveillance à l'entrée) et un bureau de garde est également prévu pour l'équipe de nuit.

Toutefois, les locaux de l'internat apparaissent peu adaptés à plusieurs niveaux :

- Le nombre de chambres limité ne permet pas d'accueillir les familles en chambres privatives ;
- Les sanitaires communs ne favorisent pas l'intimité des personnes ;
- L'espace enfant est peu accessible : il est situé en hauteur et accessible par de nombreuses marches non adaptées aux mères avec enfants ;
- Les locaux sont globalement vétustes et exigus.

Ces réserves devraient être levées par une délocalisation du site prévue pour l'année 2015/2016. En effet, la Fondation Père Favron vient de faire l'acquisition de nouveaux locaux situés Allée des Frères, à quelques rues des bâtiments actuels. Ce nouveau bâtiment abrite désormais le service administratif et propose des logements plus adaptés à l'accueil des familles, avec des chambres privatives et un accès aux PMR. Ce projet pourrait prévoir d'installer les places de relais familial au rez-de-chaussée de ce bâtiment, les places de CHRS seraient à l'étage de ce bâtiment.

Ce bâtiment comporte deux étages et plusieurs sous niveaux, 14 chambres de 28 M2, permettant ainsi aux personnes accueillies, un plus grand confort dans l'hébergement. Ce bâtiment est tout aussi près des administrations, bien desservie par les transports publics, et sécurisé puisqu'entièrement clôturé.

Les appartements diffus

L'association met à disposition du public cinq appartements permettant d'accueillir les familles :

- Quatre appartements sont loués (1 auprès de la SHLMR et 3 auprès de la SIDR) ;
- Un appartement T3 est la propriété de l'association.

Au total, quatre appartements T3 et un appartement T2 sont proposés par le CHRS – diffus. Tous les logements sont adaptés (une ou deux chambres, un salon – salle à manger, une cuisine, une salle d'eau, sanitaires et une terrasse) et équipés pour permettre un fonctionnement quotidien (machine à laver, gazinière, table, chaises, lits, etc.).

Le SAFT

Les bureaux du SAFT sont situés au Port à l'ESAT « *Ti Dalons* », établissement de l'association AFL.

Sont mis à disposition : une pièce accueillant les deux coordinatrices ainsi que deux salles de réunion de 20 et 40 places.

Les lieux d'accueil sont situés à la Possession, au Port et Saint Paul.

- Cinq Accueillantes familiales se trouvent à la Possession : 3 dans la Z.A.C. St Laurent, 1 au chemin Bœuf Mort et 1 à Ste Thérèse Pichette ;
- Un appartement diffus meublé sur Ste Thérèse ;
- Un appartement diffus au Port dans le quartier de « Titan ».

■ **L'entretien des locaux**

Les locaux collectifs sont propres, et l'hygiène respectée. En ce qui concerne les logements, l'entretien est assuré par les résidentes elles-mêmes et peut être aléatoire, selon les professionnels interrogés. Les éducateurs et familles d'accueil respectent l'intimité des résidents et préviennent de leur arrivée mais peuvent être amenés à demander que les conditions d'hygiène et de propreté soient respectées et que le ménage soit fait correctement.

■ **L'entretien du linge**

Sur l'internat, les diffus et le SAFT, l'entretien du linge est assuré par les résidentes elles-mêmes, ou par les animatrices sur l'internat selon un système de roulement (deux nettoyage par semaine pour chaque chambre). La laverie de l'internat de Rose des Bois est équipée d'un lave-linge et d'un sèche-linge ainsi que de placards nominatifs pour le rangement du linge de chaque famille.

Sur le diffus et sur le SAFT, les appartements et les familles d'accueil disposent respectivement de machines à laver et les résidents sont en charge de l'entretien de leur linge.

▪ **La restauration**

Le bâtiment de l'internat de Rose des Bois dispose d'une cuisine tout inox équipée (armoire réfrigérée, placards) avec un salon – salle à manger attenant. Un circuit propre/sale a été pensé.

Sur l'internat, les repas sont préparés par les résidentes et les animatrices selon un système de roulement. Un menu est élaboré par ces dernières, tenant compte des goûts de chacune et modifiable par l'équipe en charge de l'élaboration du repas sur accord du reste des résidentes.

Sur le SAFT, les familles d'accueil confectionnent les repas avec l'appui des usagers.

Temps d'observation : Déjeuner sur l'internat Rose des Bois

La mission a permis d'assister à un temps de déjeuner en présence des résidentes, de leurs enfants et des professionnels présents ce jour-là.

Le repas est élaboré par des résidentes selon le menu de la semaine : ce jour-là les personnes en charge de la confection du repas ont modifié le menu, sur accord des autres résidentes. Chacune a la liberté de cuisiner les plats à sa manière.

Le repas a trois composantes : entrée – plat – dessert.

Les repas sont pris sur une terrasse extérieure aménagée et les plats sont accessibles aux résidentes qui viennent elles-mêmes se servir.

Les mères s'occupent de donner le repas à leurs enfants. Les professionnels s'installent avec les familles et l'ambiance est conviviale et animée.

La mission d'évaluation encourage l'établissement à régulièrement former les équipes sur les normes d'entretien des locaux, de l'entretien du linge (norme RABC) et de la restauration (norme HACCP).

3.4.2. L'accompagnement proposé

▪ **L'accompagnement éducatif**

Sur Rose des Bois

L'accompagnement éducatif est pris en charge par une équipe pluridisciplinaire :

- Une équipe éducative : 4 moniteurs éducateurs, une CESF, une TISF, une éducatrice spécialisée, une assistante sociale : en charge de l'accompagnement social ;
- Une équipe de 5 animateurs, en charge de l'animation d'ateliers et de la vie quotidienne ;
- Une EJE, en charge de l'accompagnement de la relation mère-enfant.

L'accompagnement éducatif est axé sur des accompagnements dans les actes de la vie quotidienne des résidentes dans leurs parcours d'insertion. La prise en charge consiste en l'accompagnement individuel à travers des démarches de recherche de travail ou de logement ou autre ainsi qu'en un accompagnement pratique de la vie quotidienne (courses, aide pour faire la cuisine, aménagements, déménagements, etc.). Il peut également s'agir d'un accompagnement à la santé, à la parentalité, à l'accès aux droits, etc. L'accompagnement social sur l'internat vise à :

- la responsabilisation,
- l'autonomie,
- l'accès à un logement
- l'insertion sociale des personnes.

L'équipe éducative est présente de 8h à 21h30, selon un système de roulement entre les éducateurs. Trois à quatre membres de l'équipe éducative sont présents le matin et l'après-midi, du lundi au vendredi.

L'équipe d'animation est présente en journée, la nuit et le week-end, également selon un système de roulement, soit :

- en journée : de 6h15 à 17h,
- la nuit : de 20h30 à 6h30
- le week-end : de 19h à 7h la nuit et de 7h à 19h15 en journée.

A noter qu'une seule personne est présente la nuit.

Les moyens matériels sont adaptés : des bureaux équipés d'un poste informatique sont en nombre satisfaisant sur le site de l'internat. En outre, des voitures sont disponibles pour permettre les accompagnements et les divers déplacements professionnels (le parc automobile est constitué de quatre véhicules de tourisme et d'un véhicule Trafic Combi 9 places).

Sur les appartements en diffus

L'hébergement en logements diffus est une phase complémentaire de l'accompagnement social et éducatif mis en place à l'internat de Rose des Bois. Il est accompli par le même personnel.

L'équipe éducative intervient sur les appartements à partir de 17h et le mercredi après-midi. En revanche, l'équipe d'animateurs n'intervient pas sur le diffus.

Les moyens matériels sont adaptés et mutualisés entre le diffus CHRS et le diffus Relais familial de l'association :

- un bureau meublé sur le site de Bellepierre comprenant un ordinateur,
- un téléphone portable, une ligne téléphonique directe avec le standard de Rose des Bois à disposition des résidentes en accès libre.
- deux véhicules permettant le transport de plusieurs familles si nécessaire.

Sur le SAFT

L'équipe éducative est composée de deux travailleurs sociaux : une conseillère en économie sociale et familiale et une éducatrice spécialisée, en charge de la coordination du service, et de 8 accueillantes familiales qui ont suivi un cursus de formation à l'I.R.T.S de la Réunion.

Chaque coordinatrice dispose d'un véhicule de service.

▪ Structuration de l'accompagnement éducatif

Sur Rose des Bois

L'accompagnement social en internat est présenté au sein du projet d'établissement, qui détaille les objectifs et les modalités d'accompagnement.

Les projets d'ateliers sont formalisés et font l'objet d'une réévaluation régulière, à la fois collective et plus individuelle.

Les sorties culturelles font également l'objet d'un projet écrit précisant les objectifs de la sortie, le public concerné et priorisé, les moyens utilisés, etc.

Par ailleurs, de nombreux outils permettent de structurer l'accompagnement éducatif sur Rose des Bois :

- Le contrat d'accompagnement social, qui revêt également le rôle de projet personnalisé (*cf 3.3.2 : « l'élaboration du projet personnalisé »*) ;
- L'affichage du planning concernant ces ateliers ou d'autres activités dans les locaux de l'internat ;
- Des grilles d'entretien, à disposition des référents pour l'entretien de recueil des attentes ;
- Une fiche de bilan intermédiaire reprenant les objectifs précédemment définis, l'atteinte des objectifs et les nouveaux objectifs.

Un planning d'intervention est en place et précise les horaires d'intervention de chaque professionnel de jour et de nuit sur l'internat et le diffus.

Sur les appartements du diffus

L'accompagnement social en logement diffus est présenté au sein du projet d'établissement, qui détaille les objectifs et les modalités d'accompagnement.

La structuration de l'accompagnement est la même que sur l'internat :

- Projets d'ateliers (les personnes accueillies sur le diffus peuvent être conviées à participer à certains ateliers) ;
- Affichage du planning concernant ces ateliers ou d'autres activités dans les appartements ;

- Le contrat d'accompagnement social, qui revêt également le rôle de projet personnalisé (cf 3.3.2 : « l'élaboration du projet personnalisé ») ;
- Des grilles d'entretien, à disposition des référents pour l'entretien de recueil des attentes ;
- Une fiche de bilan intermédiaire reprenant les objectifs précédemment définis, l'atteinte des objectifs et les nouveaux objectifs.

Sur le SAFT

Un projet de service spécifique au SAFT a été élaboré et présente les objectifs et modalités d'accompagnement sur le service.

En outre, plusieurs documents permettent de structurer l'accompagnement :

- Le contrat d'accompagnement social, qui permet de préciser les objectifs de l'accompagnement ;
- Une fiche de bilan intermédiaire reprenant les objectifs précédemment définis, l'atteinte des objectifs et les nouveaux objectifs ;
- Une fiche « Parcours vers l'autonomie » qui reprend mois par mois les différentes dimensions de l'accompagnement (vie quotidienne/insertion/relationnel) et permet de voir lors des bilans intermédiaires l'avancée de la personne ;
- Une fiche d'entretien diagnostic reprenant notamment la trajectoire de vie, les problématiques de santé, les aspirations et potentialités de l'usager ainsi que les moyens et étapes à mettre en œuvre pour la réalisation du projet de la personne. Cette fiche est remplie par la référente un mois après l'admission et sert de base à l'élaboration du projet personnalisé.

▪ Adaptation de la prise en charge aux besoins et qualité des pratiques

L'accompagnement éducatif est adapté est les pratiques professionnelles sont de qualité sur l'ensemble du dispositif CHRS (Internat, appartements diffus et SAFT).

Les supports d'accompagnement sont variés : prise en charge individuelle, ateliers collectifs, accompagnement sur site ou en extérieur.

Plusieurs éléments témoignent de l'adaptation de la prise en charge aux besoins des usagers :

- Le dispositif dans son ensemble permet une excellente prise en compte de chaque situation et du niveau d'autonomie de chacun grâce à l'accueil possible en internat, en appartements diffus ou en famille d'accueil ;
- L'accompagnement est organisé autour de l'aide aux actes de la vie quotidienne et à l'insertion sociale et professionnelle ; sur l'internat de Rose des Bois, l'accompagnement est prévu 24h/24h, y compris le week-end.
- Les ateliers collectifs proposés par Rose des bois sont adaptés, diversifiés et pertinents :
 - o Ils sont proposés aussi bien aux personnes en internat qu'aux personnes du diffus ;
 - o Ils sont animés par des professionnels compétents, adaptés aux besoins (insertion, logement, gestion du budget) et particulièrement variés (couture, tri sélectif, expression, esthétique, massage bébé, parentalité, pâtisserie, etc.)
 - o Ils sont évolutifs : ils sont organisés sur un certain nombre de séances avec un objectif final ;
 - o Certains ateliers sont obligatoires, en lien avec les compétences nécessaires à la reconstruction du lien social ou professionnel (gestion d'un budget, insertion professionnelle) ;
 - o Des ateliers peuvent être organisés avec des partenaires du social et de l'insertion : ARPS (prévention du SIDA), AMAFAR (proposition de formations), DAF (séjours vacances), CAP J (orientation des adolescents), etc. ;
 - o Un bilan des ateliers est régulièrement réalisé sur la base d'une fiche évaluation, à la fois individuel (en fonction des objectifs de chaque participant) et collectif (nombre de participants, atteinte des objectifs de l'atelier, etc.) ;
 - o L'existence d'un espace enfant sur Rose des Bois, destiné à renforcer la relation mère-enfant sur la base d'activités partagées, permet de travailler sur la séparation, sur la socialisation de l'enfant (ateliers motricité, atelier peinture, eau, toucher, propreté, alimentation, etc.) et sur la relation à l'autre ;
- Un accompagnement extérieur individuel est proposé, notamment dans le cadre de l'accompagnement à des démarches administratives dans le mois suivant l'admission : découverte de l'environnement direct

- (bibliothèque, piscine, cybercafé, etc.), accompagnement lors de la première visite des organismes administratifs (préfecture, mairie, etc.), accompagnement au repérage des arrêts de bus, etc.
- Les pré-adolescents sur l'internat et le diffus sont également accompagnés par les membres de l'équipe éducative (sorties, ateliers sur ordinateur, aide aux devoirs) qui fait le lien avec le réseau associatif (aide à la scolarité, loisirs, etc.) ;
 - Les plannings de passage des professionnels sur les appartements du diffus sont adaptés en fonction des disponibilités des usagers (après 17h en semaine, mercredi après-midi, etc.) ;
 - Rose des Bois accueille des personnes orientées en Relais s'il n'y a plus de place sur l'internat du Relais (et inversement) ; cette organisation est également valable pour les appartements diffus. En outre, l'attribution des appartements en diffus est réfléchi en fonction des problématiques de certaines familles : il arrive qu'une famille orientée en Relais soit accueillie dans les appartements du CHRS (plus accessibles) car les appartements du Relais sont en hauteur (quartier des Beryls) ce qui peut freiner les déplacements de personnes déjà peu mobiles ;
 - Sur le SAFT, la formation des familles d'accueil contribue à un accompagnement adapté : formation IRTS pour chaque famille d'accueil, formation à la bientraitance, à l'addictologie, etc. En outre, les formations suivies par les coordinatrices (ex : troubles du comportement) sont reprises avec les familles d'accueil en vue d'un partage des connaissances ;

Par ailleurs, la personnalisation de l'accompagnement est réelle et organisée :

- La mise en place d'un projet personnalisé d'insertion pour chaque usager dans les deux mois suivant l'admission (Internat, diffus et SAFT) ;
- L'offre éducative peut être créée suite à des demandes issues du terrain ou à des observations terrain ;
- La participation des familles à des ateliers et la définition d'un projet personnel peuvent nécessiter plus de temps pour certaines familles : ces situations sont respectées par l'établissement ;
- Sur le SAFT, l'accompagnement est divisé entre les rendez-vous à domicile et les rendez-vous en bureau ; la fréquence des rendez-vous est adaptée en fonction des situations, du projet et des objectifs de la personne (tous les 7 à 10 jours) ;
- Les ateliers de Rose des Bois font l'objet d'une évaluation-bilan individuelle en fonction des objectifs et du projet de chaque participant.

Sur Rose des bois, l'accompagnement individualisé est coordonné par le référent via des temps réguliers d'entretien avec la personne :

- Des bilans sont réalisés toutes les semaines dans le mois qui suit l'admission pour permettre la contractualisation du projet d'accompagnement ;
- Des entretiens individuels avec le référent et la personne sont régulièrement organisés afin de faire une évaluation des besoins, d'élaborer une prise en charge adaptée et de réajuster l'accompagnement le cas échéant ;
- Des bilans planifiés entre la résidente, l'Assistant Social du GUT, et les travailleurs sociaux de Rose des Bois sont mis en place régulièrement.

Sur le SAFT, les coordinatrices interviennent sur rendez-vous, soit directement au domicile de la famille d'accueil, soit dans leur bureau où la personne est invitée à se rendre. L'accompagnement individualisé est coordonné par le référent via des temps réguliers d'entretien avec la personne :

- Lors de l'entretien diagnostic avec la personne un mois après l'admission ;
- Lors de l'élaboration du contrat d'accompagnement social, deux mois après l'admission ;
- Lors du bilan intermédiaire, quatre mois après l'admission ;
- Lors des rendez-vous d'accompagnement.

Toutefois, la mission souligne quelques points d'amélioration relatifs à l'accompagnement éducatif :

- Sur le SAFT, l'accès à la culture mériterait d'être renforcé (mise en place de partenariat, réseau de bénévoles, etc.) ;
- L'absence des membres de l'équipe éducative durant le week-end est un manque identifié par l'équipe de Rose des Bois. Une réorganisation des plannings de l'équipe éducative est en cours afin d'assurer une présence le week-end ;

- La formation des professionnels sur certaines thématiques relatives au profil des publics accueillis (droit des étrangers, pathologies psychiques, etc.) mériterait d'être développée ;
- Les assouplissements sur les orientations Relais Familial et CHRS permettent une réelle personnalisation et adaptation de l'accompagnement aux différentes situations mais complexifie l'organisation.

■ L'accompagnement psychologique

Sur Rose des Bois

Le Relais Familial de Rose des Bois dispose d'un mi-temps de psychologue qui intervient auprès de l'ensemble des usagers et des professionnels de l'internat. La mutualisation actuelle des moyens du Relais et du CHRS permettent donc l'intervention de la psychologue auprès des résidentes du CHRS.

La psychologue est présente aux réunions du mardi et du jeudi.

L'accompagnement proposé par la psychologue permet de répondre aux besoins spécifiques et psychologiques des mères et des enfants. Le premier entretien est obligatoire et a lieu en général dans le mois suivant l'admission. La psychologue prend connaissance de la situation de la famille et propose une écoute et un soutien psychologique. Suite à ce premier entretien, les personnes ont le choix de poursuivre cet accompagnement psychologique. Suivant le diagnostic réalisé, la psychologue peut orienter les résidents vers des structures adaptées pour une prise en charge (CMP, sexologue, psychiatrie, etc.).

La psychologue intervient également auprès des équipes, dans l'aide à la définition des projets personnalisés et peut éclairer certaines situations avec un regard clinique sur la dimension psychologique.

Elle intervient aussi bien dans le cadre d'entretiens cliniques que sur des moments de la vie quotidienne (lorsque les résidentes cuisinent, ce moment pouvant permettre de libérer la parole). Elle intervient également sur les appartements du diffus.

Ses interventions font l'objet de notes personnelles, versées au dossier social si nécessaire. En revanche, la psychologue ne dispose pas de lieu sécurisé permettant de sécuriser ses écrits (bureau personnel ou armoire avec verrou).

Sur le SAFT

Le SAFT dispose de l'intervention d'un psychologue trois heures par mois.

Ce dernier a un rôle de supervision et de coordination des équipes (familles d'accueil, coordinatrices) mais n'intervient pas auprès des usagers (qui sont accompagnés par les partenaires de type CMP). Ses interventions visent à soulager la charge émotionnelle des intervenants.

Le psychologue n'intervient qu'en format collectif via des groupes d'analyse des pratiques mensuels qui apportent un éclairage clinique de certaines situations.

Un psychologue de de l'équipe mobile psychiatrique intervient également auprès des équipes et usagers, dans le cadre de la convention signée entre le CHRS et l'EPSMR.

Bien que le recours aux ressources extérieures soit justifié par un objectif d'autonomisation de la personne, la mission note toutefois que la présence d'un temps d'accompagnement psychologique des usagers du SAFT pourrait s'avérer pertinent.

3.4.3. La coordination de l'accompagnement

■ Les temps de coordination d'équipe et la circulation des informations

- Les réunions

Sur Rose des Bois

Des temps de réunion entre équipes sont prévus plusieurs fois par semaine :

- Le mardi de 14h à 16h avec l'ensemble de l'équipe (l'équipe du Relais familial est également présente) : élaboration d'un projet personnalisé le cas échéant, et groupe d'analyse des pratiques avec un psychologue extérieur.

- Le jeudi de 13h30 à 17h, en trois temps :
 - o un premier temps sur l'organisation (équipe éducative, secrétaire, comptable, homme d'entretien) ;
 - o un second temps pour échanger sur les ateliers (budget, insertion formation, relogement, couture, massage du bébé) et les sorties ;
 - o Un troisième temps avec la psychologue, pour évoquer des situations individuelles (arrivées, passage en appartement, hospitalisation, relations avec partenaires, visite médiatisée...) ;

Un cahier de comptes-rendus est rempli à chaque réunion et est accessible aux professionnels.

Sur le SAFT

Des temps de coordination sont également prévus sur le SAFT :

- Une réunion est prévue tous les lundis entre les deux coordinatrices, le directeur, le personnel administratif et la chargée de mission évaluation interne, pour évoquer certaines situations et faire un point sur l'organisation administrative ;
- Des réunions mensuelles sont organisées entre les familles d'accueil et les coordinatrices du SAFT afin d'évoquer les questions relatives à l'accompagnement au quotidien (gestion du budget, des documents administratifs, lecture d'une fiche de paie, etc.) ;
- Des réunions mensuelles sont organisées entre le psychologue et les familles d'accueil pour évoquer certaines thématiques et situations individuelles ;

Par ailleurs, la coordination entre les coordinatrices et les familles d'accueil est régulière *via* des points téléphoniques tous les deux jours, lors des visites à domicile et lors de visites impromptues.

- Les transmissions

Sur Rose des Bois, des transmissions (orales) sont organisées tous les jours entre 13h30 et 14h entre les équipes du matin et de l'après-midi. Un cahier de transmission est en place.

Par ailleurs, d'autres outils sont en place sur Rose des Bois et sur le SAFT, destinés à faciliter la coordination des équipes :

- Un cahier de bord sur le SAFT, mis en œuvre par les accueillantes familiales et destiné à faciliter la coordination de l'équipe en centralisant la communication écrite ;
- Un classeur résidentes sur Rose des Bois, qui permet de regrouper des informations synthétiques sur chaque résidente (âge, nombre d'enfants, motifs d'admission, régime alimentaire ...) ;
- Un cahier de compte rendu de réunions, permettant au personnel d'être informé du contenu des réunions ;
- Les bilans de sortie qui rendent compte au GUT du déroulement de séjour de la famille et fait état de préconisations éventuelles quant au suivi nécessaire ;
- Sur le SAFT, la famille d'accueil dispose d'une attestation de présence pour justifier de la présence de l'accueilli chaque jour ; ce dernier a la possibilité de dormir à l'extérieur une fois par semaine. Un document justifiant les kilomètres et déplacements de la famille est également prévu.

■ Le dossier de l'usager

Les dossiers sociaux papiers et dossiers informatisés sont mis en place sur Rose des Bois et sur le SAFT et sont tenus par les référents. Ces dossiers permettent à chaque membre de l'équipe éducative de prendre connaissance de la situation globale et de consigner des informations.

Le dossier social est structuré de façon homogène et comprend plusieurs sous-chemises : documents d'admission (contrat de séjour signé et contrat de passage en diffus avec les objectifs de la personne), suivi social, bilans et rapports, administratif (attestation d'hébergement MSFD, bilan à transmettre à l'ANAEM, acte de naissance), justice, budget, insertion professionnelle (courriers/convocation pôle emploi, copie des diplômes), santé, logement, parentalité.

Le dossier informatisé est plus détaillé que le dossier papier (y sont distingués notamment les axes de travail pour chaque dimension de l'accompagnement (insertion pro, santé, justice, etc.)). Les personnes ont la possibilité de consulter leur dossier papier (ce droit est rappelé au sein du livret d'accueil pour le SAFT).

En vue de la fusion avec la Fondation Père Favron, il est à noter que la Fondation est engagée dans une démarche régionale de recherche d'un progiciel de gestion du dossier de l'utilisateur. Dans son CPOM 2014-2018, elle s'est engagée à équiper tous les établissements et services concernés.

La mission note la bonne tenue des dossiers sociaux et l'accessibilité des informations nécessaires. Toutefois, des feuilles « volantes » sont présentes en fin de dossiers et beaucoup d'informations restent manuscrites. En outre, le droit d'accès au dossier pourrait également faire l'objet d'une mention dans le livret d'accueil de Rose des Bois.

3.5. L'effectivité des droits des usagers

3.5.1. Le respect des droits fondamentaux

■ L'existence et la mise en œuvre des outils de la loi 2002-02

Sur le CHRS Rose des Bois comme sur le SAFT, les outils de la loi 2002-2 sont mis en œuvre. L'établissement a réalisé :

- Un livret d'accueil distinct pour Rose des bois et pour le SAFT ;
- Un Contrat d'accompagnement social ;
- Un règlement de fonctionnement annexé aux livrets d'accueil ;
- La charte des droits et libertés de la personne qualifiée, affichée et annexée aux livrets d'accueil ;

Les familles d'accueil ont également leur propre règlement intérieur, validé par le SAFT et affiché dans la maison. En revanche, la liste des personnes qualifiées n'est pas présentée dans le règlement intérieur ni dans le livret d'accueil. En outre, le numéro d'urgence maltraitance (3977) n'est pas affiché dans les locaux.

Le contenu de ces documents est en adéquation avec la réglementation afférente.

Le règlement de fonctionnement aborde avec exhaustivité tous les éléments de contenu obligatoire précisés dans le décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 : usage du logement, droit à la renonciation, principe du libre choix et du consentement, visites, etc. Les sanctions prévues en cas de manquement aux règles sont également détaillées dans une partie spécifique.

En outre, la mission d'évaluation note la pertinence du livret d'accueil. Son contenu est exhaustif et développe les éléments de contenu recommandés dans la circulaire DGAS/SD 5 n°2004-138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil : présentation de l'établissement, de l'association gestionnaire ; situation géographique, plan des administrations utiles (pôle emploi, CAF, CGSS), organigramme, etc. La charte des droits et libertés de la personne accueillie et le règlement de fonctionnement y sont annexés.

Le contrat d'accompagnement social est conforme au décret n°2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge et précise la durée du contrat, les modalités de participation financière, les engagements de chacune des parties et les clauses de résiliation. Les axes d'accompagnement y sont spécifiés et le contrat est systématiquement signé par les différentes parties dans le mois suivant l'admission.

Ces outils sont mis à la connaissance des usagers. Les usagers interrogés ont ainsi confirmé avoir reçu le livret d'accueil à leur admission. La charte est affichée dans les locaux de l'internat. L'examen de plusieurs dossiers tirés au hasard a montré que les usagers disposaient tous d'un DIPC.

Toutefois, les usagers interrogés sur la connaissance des outils de la loi 2002-2 (charte, personne qualifiée notamment) ont énoncé ne pas connaître ces éléments. Un rappel pourrait être effectué à ce sujet. En outre, ces documents devront être actualisés dans le cadre de la reprise gestionnaire par la Fondation Père Favron.

3.5.2. Les modalités concrètes d'exercice des droits

▪ Droit d'expression et de participation

Sur Rose des Bois

Un Conseil de la Vie Sociale (CVS) est en place sur Rose des Bois. Il se réunit en moyenne 4 fois par an, de 9H00 à 10H30 pour les résidentes de l'internat et de 10H30 à 12H00 pour celles du diffus.

Il est composé de l'ensemble des résidentes, de un à deux représentants de l'équipe éducative, du directeur et de la présidente de l'association.

Cette réunion permet à l'équipe et à la direction de transmettre des informations à caractère collectif, de proposer un débat ou de demander un avis et d'autre part et aux résidentes de poser toute question intéressant la communauté de vie au sein de l'établissement et d'émettre des suggestions ou des demandes.

Par ailleurs, des réunions de résidentes sont proposées tous les 15 jours, avec l'ensemble des résidentes et sont l'occasion d'évoquer les situations et problématiques particulières vécues par ces dernières.

Les résidentes sont prévenues de la tenue des réunions par voie d'affichage.

Toutefois, certaines résidentes ont précisé se sentir encore peu écoutées sur l'établissement.

Sur le SAFT

Un Conseil de la vie sociale est en place et se réunit tous les deux mois. Il est animé par le directeur et regroupe les coordinatrices, deux représentantes des familles d'accueil, un membre du personnel administratif (personne en contrat avenir) et quelques personnes accueillies. L'effectif est aléatoire mais une dizaine de personnes sont présentes à chaque séance.

Les participants changent régulièrement du fait d'une durée moyenne de séjour assez faible. Aussi, la réunion débute par un tour de table, un rappel du rôle du CVS, la présentation de l'association et du rôle des intervenants. Sauf exception, l'ordre du jour n'est pas communiqué en amont. Un compte-rendu est rédigé par un membre du personnel administratif et est transmis à chaque famille d'accueil.

La Présidente de l'Association est systématiquement présente à tous les CVS du CHRS et du SAFT.

En outre, une enquête de satisfaction est systématiquement remise à la sortie.

▪ Droit à l'information

Les usagers sont informés des décisions qui les concernent (mise en œuvre de leur projet personnalisé, vie de l'internat) à travers des temps d'échange (CVS, réunions résidentes) et des affichages.

Les **documents obligatoires** sont remis et expliqués lors de l'admission.

Les **comptes-rendus** du groupe de CVS sont systématiquement formalisés et diffusés.

Les résidents des diffus et du SAFT sont systématiquement informés des heures de visite des professionnels.

▪ Droit à la protection

Le droit à la protection est respecté et la gestion des paradoxes avec le droit à l'autonomie est effective.

Les résidents du CHRS bénéficient de logements personnels autonomes (ou partagés sur l'internat et en famille d'accueil). L'anonymat du résident est respecté et son adresse n'est pas communiquée à des tiers, à l'exception des administrations.

Les professionnels ont le souci de la confidentialité. Les échanges sont organisés et structurés (temps de transmission, de synthèse et de réunions).

Les personnes accompagnées sur les diffus bénéficient du passage réguliers des professionnels (fréquence adaptée en fonction des besoins), qui restent présents en cas de demande.

Un système de vidéo surveillance est présent à l'internat au niveau de l'entrée et les visites de personnes extérieures sont interdites afin de protéger l'ensemble des résidentes.

Le suivi médical des personnes est assuré par les professionnels et fait partie de l'accompagnement au quotidien.

- **Droit à l'autonomie**

L'autonomisation est au cœur de l'accompagnement sur Rose des Bois et sur le SAFT.

Le processus d'autonomisation est progressif (passage de l'internat aux appartements en diffus, du SAFT en diffus SAFT) afin de ne pas mettre les personnes en difficultés.

Les résidents ont la liberté de sortir comme ils le souhaitent en respectant les horaires fixés et en prévenant la famille d'accueil sur le SAFT (les horaires de « couvre-feu » dépendent de chaque famille). Ils ont également la possibilité de dormir à l'extérieur le week-end (deux nuits par mois afin de ne pas ralentir l'accompagnement) sur demande écrite.

Les résidents peuvent conserver leurs biens et effets personnels dans leur chambre dans le respect du règlement de fonctionnement (interdiction de consommer tabac, drogues et alcool dans les appartements).

L'autonomie est recherchée dans le cadre de l'accompagnement (participation aux repas, à l'entretien de la chambre, déplacements en autonomie, etc.) et les professionnels restent présents en soutien. Les ateliers proposés sur le Rose des Bois ont pour objectif l'autonomisation de la personne (gestion du budget, recherche de logement, insertion professionnelle, etc.).

- **Droit à l'intimité**

Les maisons d'accueil et appartements en diffus favorisent le respect de l'intimité (chambres individuelles). En revanche, les locaux actuels de l'internat ne sont pas adaptés (chambres et sanitaires partagées) mais ce problème devrait être solutionné dans le cadre des nouveaux locaux.

Le personnel est respectueux des espaces privatifs (frapper avant d'entrer dans la chambre ou dans les appartements) et les usagers ont la possibilité d'investir leurs chambres/appartements. Les usagers ont leur propre clef et sont considérés chez eux.

- **Droit à la vie affective et à la sexualité**

Le règlement de fonctionnement n'aborde pas spécifiquement ce point.

Les personnes accueillies sur l'internat ou sur le SAFT sont en général en situation de rupture avec leurs conjoints. Ces derniers ne peuvent se rendre sur l'internat ou dans les appartements du SAFT. Les personnes en appartements diffus ne peuvent recevoir que leurs enfants, après information préalable au SIAO et avec les travailleurs sociaux du Conseil général.

- **Droit à la dignité**

Les propos et les postures des professionnels sont respectueux des usagers.

L'équipe du CHRS est vigilante à maintenir la dignité de la population accueillie, quelquefois marginalisée et confrontée à des difficultés avec l'alcool ou à des problématiques psychiatriques.

Le règlement intérieur s'efforce de prévenir les débordements à travers des règles strictes et la formation des personnels leur permet d'adopter une posture adaptée aux situations parfois délicates et de contenir les excès (colère, addictions, etc.).

- **Droit au respect des liens familiaux et amicaux**

L'accueil des mères et de leurs enfants est possible sur l'internat et dans les appartements du diffus. L'espace enfant est d'ailleurs destiné à faciliter le lien mère-enfant et à le reconstituer.

En revanche, les visites des proches sur l'internat et chez les familles d'accueil ne sont pas autorisées. Les usagers sont invités à rencontrer leurs proches à l'extérieur afin d'assurer la sécurité des familles d'accueil et des autres résidentes de l'internat.

▪ Pratique religieuse et droits civiques

Les pratiques culturelles et religieuses sont respectées. L'établissement tient compte des habitudes alimentaires (repas sans porc possibles chaque jour). Les usagers sont libres de se rendre dans les lieux de culte par leurs propres moyens ou accompagnés par un professionnel s'ils viennent tout juste d'être accueillis.

Par ailleurs, l'exercice des droits civiques est l'essence même de l'accompagnement : accès aux droits à la santé, ouverture des droits sociaux, accès aux dispositifs de droits communs, etc. Les résidents sont libres de se rendre aux différents bureaux de vote en période électorale.

3.6. La prévention et la gestion des risques

3.6.1. La sécurité des lieux et des personnes

▪ La conformité des installations aux normes d'hygiène et de sécurité

Le site de Rose des Bois a reçu un **avis favorable de la commission de sécurité passée le 22 janvier 2013.**

Les locaux administratifs du SAFT sont installés au sein de l'ESAT Ti'Dalon à la ville du Port qui gère le registre de sécurité de la structure. Les contrôles périodiques sont réalisés aux rythmes prévus (électricité, SSI, moyens de secours, ...) par des sociétés habilitées.

Un diagnostic accessibilité a été réalisé en 2010 sur le site de Rose des Bois. Suite aux conclusions du rapport, la Direction, en accord avec le MSFD, a choisi de déménager des locaux de Rose des Bois. Le déménagement vers les nouveaux locaux, situés à proximité de Rose des Bois est prévu pour 2015 et permettra au CHRS de mieux répondre aux normes actuelles de sécurité, d'hygiène et d'accessibilité.

Les deux sites du CHRS sont globalement en conformité avec les exigences légales en matière de sécurité, de risque incendie et de prévention sanitaire :

- Le registre de sécurité du site de Rose de Bois est disponible et correctement tenu à jour. Les contrôles périodiques sont réalisés aux rythmes prévus (électricité, SSI, moyens de secours, ...) par des sociétés habilitées. Le registre du SAFT est tenu à jour par l'ESAT ;
- Les formations obligatoires du personnel en matière de sécurité sont réalisées (SST, manipulation des extincteurs, formation aux consignes de sécurité incendie, ...) et les exercices d'évacuation régulièrement organisés, le dernier date de 2012 ;
- Les plans d'évacuation sont bien affichés dans les différents locaux ;
- L'établissement dispose d'un plan d'alerte cyclonique ;
- Les contrôles annuels de légionnelles sont mises en œuvre sur Rose des Bois (Circ. DGS/EA4 N° 2010-448 du 21.12.2010) ;
- Les locaux sont sécurisés (Site de Rose des Bois : accueil à l'entrée permettant de surveiller les entrées et sorties, système de surveillance vidéo avec contrôle sur tous les postes de l'établissement, fermeture des portes le soir et la nuit avec accès sécurisé) ;
- Une visite de contrôle des appartements diffus des deux sites et des logements des Familles d'accueil du SAFT est effectuée par l'équipe du CHRS sur la base d'une check list recensant des points liés à la sécurité des locaux (électricité, eau, locaux, ...).

En matière d'hygiène, un certain nombre de mesures sont mises en œuvre par le CHRS (site Rose des Bois) de façon à garantir une bonne sécurité des personnes :

- L'hygiène alimentaire : pour les repas faits sur place : réalisation des relevés de température, conservation des plats témoins, conservation des étiquettes etc.;
- L'entretien des locaux : existence de procédures, de fiches-produits ;
- La formation des équipes sur l'hygiène des locaux et l'hygiène alimentaire.

Quelques réserves toutefois :

- Si les formations incendie sont effectuées pour les professionnels, elles ne sont pas tracées dans les registres de sécurité ;
- Les exercices d'évacuation incendie ne sont pas organisés deux fois par an, contrairement à la législation ;
- S'il existe bien un plan d'alerte cyclonique, l'établissement n'a pas formalisé de Plan de Continuité des Activités ;
- Si une surveillance annuelle des légionelloses est organisée, l'établissement n'a pas mis en place de carnet sanitaire sur le site de Rose des Bois ;
- Former régulièrement les équipes aux normes HACCP, RABC et à l'entretien des locaux.

■ La réalisation et le suivi de la maintenance

Les opérations de maintenance et de réparation sont réalisées par un agent qui intervient à temps plein sur le site de Rose des Bois et les appartements diffus tous les jours de de 7h à 16h sauf le vendredi jusqu'à 11h.

Les locaux du SAFT sont gérés par l'équipe de l'ESAT Les Ti'Dalons du Port.

Ses interventions concernent des réparations, travaux de peinture, etc. Les interventions les plus lourdes sont sous traitées à des entreprises spécialisées.

L'agent ne dispose pas de système d'astreinte en dehors de ses horaires d'intervention, mais le cadre d'astreinte et les équipes disposent des **procédures d'urgence et des coordonnées des prestataires à contacter en cas de coupure d'électricité, fuite d'eau,**

Ses interventions sont tracées : un cahier est mis à disposition des professionnels à l'accueil du site de Rose des Bois. L'ensemble des demandes y sont consignées. Les usagers occupant les appartements diffus appellent l'accueil du CHRS pour faire remonter leurs besoins. Le professionnel en prend connaissance à son arrivée le matin et organise ses interventions en fonction des urgences repérées. Les interventions réalisées sont notées dans les cahiers.

■ La continuité et la sécurité des interventions

La continuité et la sécurité des interventions sont pleinement assurées à travers :

- L'organisation du travail permet la présence d'une équipe en continue toute la journée, sur l'ensemble de la semaine et du week-end, sur le CHRS Rose des Bois ;
- La gestion des remplacements est organisée (Direction, cadre astreinte) même si elle n'est pas formalisée par une procédure ;
- Un système d'astreinte administrative pleinement effectif est assuré par le Directeur et le cadre de proximité sur le site de Rose des Bois. Le Directeur assure également l'astreinte sur le SAFT mais celle-ci n'est pas prise en compte dans les budgets du service ;
- L'établissement a mis en place des procédures d'urgence (procédure en cas d'absence, en cas de problème grave, en cas de décès,) ;
- Les professionnels sont formés aux gestes de premiers secours ;
- Les formations obligatoires du personnel en matière de sécurité incendie sont réalisées chaque année pour les professionnels. Des instructions incendie sont affichées à différents endroits de l'établissement ;
- Une veille de nuit organisée, structurée, est assurée sur Rose des Bois par un personnel formé aux premiers secours qui effectuent des rondes régulières et répond aux besoins des résidents ;
- L'existence de temps de transmissions à chaque changement de poste (jour/jour, jour/nuit, nuit/jour) ;

- Une plan en cas d'alerte cyclonique est également en place au sein de l'établissement prévoyant son fonctionnement en cas d'intempérie ;

Des axes d'amélioration sont repérés :

- Former les professionnels à la sécurité incendie chaque année et assurer la traçabilité de ces formations dans le registre de sécurité ;
- Négocier des moyens pour mettre en place une astreinte sur le SAFT (organisation de l'astreinte prévue dans le cadre de la fusion avec la Fondation Père Favron) ;
- Négocier des moyens supplémentaires pour mettre en place une veille de nuit sur les appartements diffus du site de Rose des Bois ;
- Mettre en place le carnet sanitaire sur le site de Rose des Bois pour assurer le suivi et la prévention des risques de légionellose ;
- Elaborer le Plan bleu et le Plan de Continuité des Activités en étayant les documents existants (Plan d'alerte cyclonique et protocole de lutte contre la gale).

■ **Le signalement, l'analyse et le traitement des risques à travers un dispositif de veille et d'enregistrement des incidents**

Si le signalement et le traitement des évènements indésirables est effectif sur le CHRS, il est, à date d'évaluation, mis en œuvre de façon orale par le biais des réunions et des entretiens avec les professionnels ou les usagers.

Un registre de recueil des évènements indésirables a bien été mis en place sur chaque site avec des fiches précisant la nature de l'incident, sa description, la personne concernée et la traçabilité des actions mises en œuvre, mais il n'est pas utilisé actuellement malgré des communications faites en réunions sur ce sujet.

Les évènements indésirables sont traités actuellement par l'équipe de Direction qui assure la mise en œuvre d'actions et son suivi. Le suivi est tracé dans le dossier de chaque usager et dans les comptes-rendus de réunions d'équipe.

Un travail pluridisciplinaire pour mieux définir les modalités d'utilisation de ce registre et une communication ciblée permettrait de mettre en œuvre un dispositif formalisé de recueil des évènements indésirables sur le CHRS permettant une analyse consolidée et une politique ciblée de réduction des incidents

3.6.2. La prévention des risques professionnels et la santé au travail

L'établissement ne dispose pas d'un CHSCT au regard du nombre de salariés, mais de deux DP-CE communs au CHRS et au Relais Familial. Les personnels du CHRS bénéficieront de l'appui des instances représentatives du Pôle Social Marie Poittevin (CE, DP, CHSCT) et du Comité Central de la Fondation Père Favron après la fusion.

Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) a été réalisé en 2007 avec l'aide d'un cabinet extérieur en lien avec les DP. Si un travail de réactualisation du document a été initié en 2012, celui-ci n'a pas abouti et depuis le document n'est plus à jour. Ainsi, un travail de réactualisation devra être engagé.

La démarche d'évaluation et de prévention des risques psycho-sociaux n'est pas encore développée sur l'établissement.

Par ailleurs, des mesures concourent à la prévention de l'usure professionnelle :

- La formation professionnelle : des actions de formations sont proposées aux salariés portant sur des thématiques en bonne adéquation avec les besoins des professionnels et de l'établissement ;
- La mise en place des entretiens professionnels tous les deux ans, par l'équipe de Direction et/ou la chef de service ;

- Les **réunions hebdomadaires et mensuelles** organisées sur chaque unité avec l'équipe pluridisciplinaire permettent d'échanger sur des thématiques de prise en charge et contribuent à la prévention de l'usure professionnelle ;
- Un dispositif de **soutien psychologique aux professionnels** est mis en place : des analyses de pratiques ont été organisées en 2012 avec un psychologue extérieur.

Des axes d'amélioration sont repérés par la mission d'évaluation :

- Réactualiser le DUERP en y associant les professionnels et en y intégrant les risques psychosociaux ;
- Réorganiser les groupes d'analyses de pratiques professionnelles avec un intervenant extérieur, en lien avec les demandes des professionnels.

3.6.3. La prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance

■ **La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance**

L'établissement dispose de deux procédures de signalement des actes et faits de maltraitance, l'une concerne la maltraitance d'un professionnel sur un usager, l'autre concerne la maltraitance sur les enfants.

Ces initiatives s'inscrivent dans une dynamique générale de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance, notamment impulsée par le MSFD. Le sujet a fait l'objet de points dans les réunions d'équipe et les analyses de pratiques sur le SAFT.

Le repérage des risques individuels de maltraitance est organisé par les équipes dès l'arrivée des usagers et formalisé dans les dossiers et projets personnalisés de chacun.

Des formations sur la prévention de la maltraitance vont être organisées en 2014 pour les équipes du site de Rose des Bois et du SAFT. Les formations organisées pour les équipes ont abordé également ces thématiques : l'approche de personnes en difficultés, comprendre et mieux accompagner les usagers, la posture dans la relation d'aide, mieux comprendre les facteurs déclencheurs du conflit et de l'agressivité ...

A date d'évaluation, la dynamique bientraitance est donc bien en place. Quelques enjeux demeurent :

- Organiser régulièrement la formation de l'ensemble du personnel sur ce sujet (incluant les personnels logistiques, administratifs...)
- Réorganiser les analyses de pratiques régulières sur les deux sites avec un intervenant extérieur ;
- La mise en place d'un Comité Bienveillance ou d'un référent Bientraitance pourrait également venir compléter le dispositif de promotion de la bientraitance de l'établissement.

■ **La mise en œuvre de l'obligation de signalement**

Les procédures de signalement en cas de maltraitance apparaissent bien connues des professionnels, notamment du fait du quotidien du CHRS qui gère régulièrement des situations de violence. Les règles à suivre sont rappelés régulièrement aux professionnels.

Quelques éléments doivent être encore mis en place :

- L'établissement veillera à intégrer les éléments sur la bientraitance et la lutte contre la maltraitance dans les documents de la loi 2002-2 remis aux usagers (livret d'accueil, règlement de fonctionnement).

3.7. L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement

3.7.1. L'inscription du service dans le territoire

■ Implantation territoriale et accessibilité

Le siège administratif et l'internat de la Résidence Rose des Bois sont situés à Saint-Denis, dans le quartier des Camélias, à proximité de toutes les installations sociales et médico-sociales, des magasins et grandes surfaces, de la poste et arrêts de bus. L'établissement est accessible facilement par les transports en commun.

Une antenne accueillant les locaux du SAFT est installée dans la commune du Port, au sein d'un Esat.

En revanche, certaines familles d'accueil du SAFT et certains appartements diffus sont peu accessibles (situés en hauteur) et la fréquence de passage des transports en commun reste très variable.

■ Ouverture à et sur l'environnement et partenariats développés

Etant donné le type d'établissement et les problématiques rencontrées par les usagers accueillis, Rose des Bois et le SAFT sont des services volontairement peu ouvert à l'environnement. Les visiteurs extérieurs ne sont pas acceptés afin de protéger l'ensemble des usagers de l'internat et les familles d'accueil du SAFT.

Toutefois, cet aspect est largement compensé par une ouverture sur l'environnement très dynamique que l'établissement s'efforce de favoriser au quotidien et dans les différentes étapes de l'accompagnement des personnes. Pour développer et renforcer son efficacité, le CHRS et le SAFT travaillent et collaborent avec divers partenaires. Cette collaboration permet d'élargir les différents champs d'intervention dans l'aide aux familles en situation d'exclusion.

L'objectif étant de répondre au plus près aux problématiques des personnes accueillies, le réseau partenariat est donc conséquent, au regard de la complexité des situations. Certains partenariats sont contractualisés par des conventions, d'autres sont en voie de l'être :

- **La coordination avec les différents partenaires intervenants autour de la personne** (assistant social de secteur, CMP, etc.) est effective et les partenaires sont en général sollicités dans le cadre de l'élaboration du contrat d'accompagnement social ;
- **Les liens et le travail avec l'extérieur sont développés dans le cadre des fins d'accompagnement** : les partenaires (CMPEA notamment) peuvent être invités sur un temps de réunion, afin d'assurer un relai en fonction du secteur de logement. Des liens étroits sont tissés avec les structures spécialisées : Back Réunion (intérim), AMAFAR (alphabétisation), Ecole de la deuxième chance, etc. ;
- **De nombreux partenariats sont noués dans le champ de la santé et du social** : hôpitaux, équipe mobile psychiatrie-précarité, centres d'addictologie, Conseil Général, service PMI des Camélias, associations loi 1901 pour des domiciliations, accompagnements de jour pour des repas, bailleurs sociaux, mairies, justice pour les tutelles, l'ARAJUFA, sécurité sociale, Croix rouge (repas et vêtements), etc. ;
- **L'insertion professionnelle des usagers est également favorisée par des partenariats** avec CAP Emploi, la mission locale et le Pôle emploi ;
- **Sur le SAFT, sur le volet culturel/loisirs**, un partenariat est effectif avec une association culturelle (adhésion de 10€ à l'année).

Par ailleurs, des sorties extérieures peuvent être proposées pour des repas : pique-nique, barbecue, sorties avec la famille d'accueil le dimanche, etc.

En revanche, la mission note que certains partenariats mériteraient d'être développés :

- sur le SAFT, l'accès à la culture mériterait d'être renforcé et les partenariats dans ce domaine développés. Par ailleurs, le projet de journée dans une école de coiffure et d'esthétique pour les usagers mériterait également d'être approfondi ;
- sur le Rose des Bois, le développement des liens avec les crèches pourraient également s'avérer pertinent.

3.7.2. La perception de l'établissement par son environnement

■ Les usagers

Les usagers rencontrés dans le cadre de la mission apparaissent relativement satisfaits de l'accompagnement proposé. Les usagers des SAFT et diffus ont fait part d'une grande satisfaction sur la qualité des appartements et la bienveillance des familles d'accueil et des professionnels. Les résidentes se sentent respectées et apprécient l'accompagnement proposé par les professionnels.

Les résidentes de l'internat semblent plus mitigées, et sont notamment peu satisfaites du cadre d'accueil : les chambres sont partagées, les locaux vétustes et peu adaptés, l'espace enfant est peu accessible, etc. Elles semblent en outre peu informées du projet de nouveaux locaux. Les résidentes peuvent avoir de la difficulté à vivre en communauté, tant dans la cohabitation au niveau de la chambre que dans l'accompagnement. En outre, elles se sentent peu écoutées.

■ Les partenaires

Sur Rose des Bois :

Les trois partenaires contactés sont tous très satisfaits de leur collaboration avec Rose des Bois. Ils évoquent tous les nombreux échanges et la réactivité des équipes.

L'équipe est dynamique et est très ouverte aux propositions des partenaires, elles veillent particulièrement à préserver l'autonomie des usagers en s'ouvrant vers l'extérieur. L'établissement s'inscrit vraiment dans le territoire en collaborant avec les acteurs de proximité ce qui permet d'avoir des partenariats très actifs.

Si les collaborations fonctionnent très bien et sont pérennes, certains partenaires soulèvent, toutefois, une volonté de formaliser les conventions afin de renforcer les partenariats.

Sur le SAFT :

Les trois partenaires du SAFT se disent tous très satisfaits de leur collaboration. Ils parlent unanimement d'une équipe pluri-professionnelle disponible, accueillante et réactive.

Ils soulignent la formation de qualité aux problèmes de santé et psychologique ainsi que leur professionnalisme pour encadrer des personnes avec des problèmes complexes.

L'établissement est ouvert à l'extérieur : une formation par un des partenaires a été donnée sur place pour sensibiliser aux addictions les personnes de l'accueil et des projets sont réalisés en commun.

Les partenaires parlent d'une très bonne relation et d'une collaboration pérenne avec de nombreux échanges.

Un partenaire souligne la nécessité de réfléchir, en collectif, à la mobilisation de nouvelles Familles d'accueil, en vue de leur baisse constante sur ce type d'accueil.

3.8. Organisation, gestion des ressources humaines et management

3.8.1. La politique de gestion des ressources humaines

Après la fusion, la politique de gestion des ressources humaines du CHRS sera réalisée selon les procédures en vigueur à la Fondation Père Favron.

■ Le recrutement

Le Directeur gère le recrutement du personnel, en lien avec la Chef de service de Rose des Bois et des coordinatrices du SAFT. S'il n'existe pas de procédure formalisée, le process de recrutement est bien structuré sur le CHRS. Les recrutements donnent lieu à des appels à candidatures, diffusés en interne et en externe. Tous les candidats sont systématiquement reçus par le Directeur et/ou l'encadrement intermédiaire.

La Présidente du MSFD participe également aux entretiens lors du recrutement des cadres.

La gestion des remplacements est assurée par la Direction et l'encadrement intermédiaire. Elle n'est pas formalisée par une procédure.

Le CHRS fait appel à de nombreux contrats aidés. Il accueille également de nombreux stagiaires.

A date d'évaluation, aucun poste n'est vacant.

■ L'accueil des nouveaux salariés

Si l'accueil des nouveaux salariés n'est pas formalisé dans le cadre d'une procédure, le processus d'accueil est bien structuré et permet une réelle prise de connaissance et de repères en favorisant la bonne intégration de la personne :

- dès l'embauche, le nouveau salarié prend connaissance des différents documents du CHRS par le biais de la valise d'outils mise à disposition des professionnels. Cette valise contient des documents sur le cadre législatif, sur les outils de l'établissement (Projet associatif, Projet d'Etablissement, outils loi 2002-2, outils servant à l'accompagnement quotidien des résidents, procédures ...) ainsi que des informations RH (organigramme, fiches de poste, convention collective, ...).
- la première journée permet au nouveau salarié de prendre des repères sur son lieu de travail, par un temps de rencontre avec le Directeur et l'encadrement ;
- un travail en doublon est organisé sur les premiers jours pour le nouveau salarié, ce qui permet au professionnel de prendre connaissance de l'organisation du CHRS et des modalités de travail. C'est également un moment privilégié pour présenter le salarié aux résidentes. Un travail en doublon est également organisé pour les Contrats Aidés et les stagiaires intervenant au sein des deux sites.

S'ils ne sont pas formalisés, des entretiens à mi-parcours et en fin de période d'essai sont organisés par le Directeur, afin d'échanger sur les pratiques, le sentiment d'intégration, les atouts et les points d'amélioration à travailler par le candidat.

Au regard de ces différentes modalités, la mission d'évaluation conclut à la bonne organisation du processus d'accueil des salariés. La formalisation d'une procédure en équipe pluridisciplinaire permettrait de garantir la qualité de cet accueil.

■ La formation et l'adaptation des compétences

Recueil des besoins et élaboration du plan de formation

La politique de formation est prise en charge par le CHRS lui-même.

Si la formation ne fait pas l'objet d'une procédure formalisée, **le processus est structuré :**

- Le **recueil des besoins en formation** est organisé dans l'établissement, tout au long de l'année, par le biais d'affichage et d'entretiens ;
- **Une synthèse de ces données est réalisée et présentée** en réunion d'équipe ainsi qu'au Délégué du Personnel.
- **Le plan de formation validé est ensuite affiché au sein des locaux**

Le plan de formation est élaboré en fonction des priorités (obligations légales), des besoins et souhaits communs tout en respectant le budget.

Adéquation de l'offre de formation aux besoins

Le plan de formation répond aux besoins des professionnels de l'établissement.

Les formations obligatoires en matière de sécurité sont réalisées : sécurité incendie, SST, manipulation des extincteurs, etc.

Par ailleurs, **une autre partie des formations permet de répondre aux enjeux d'accompagnement et notamment d'adaptation à l'évolution du public**. Ainsi, des formations ont été organisées sur la précarité, l'approche de personnes en difficultés, l'entretien dans la relation d'aide et de soutien, comprendre et mieux accompagner les usagers, la posture dans la relation d'aide, mieux comprendre les facteurs déclencheurs du conflit et de l'agressivité ...

Des formations ont également été organisées pour les Familles d'accueil du SAFT sur les rôles et les missions de l'accueil Familial à l'IRTS.

L'équipe mobile psychiatrique de l'EPSMR intervient régulièrement auprès des équipes pour former les professionnels aux pathologies des personnes accompagnées.

Les thématiques prioritaires repérées par la Direction pour les prochaines années portent sur l'adaptation aux nouveaux profils des usagers (droits des étrangers, troubles psychiatriques, ...).

La mission d'évaluation encourage l'établissement à poursuivre cette politique de formation adaptée à l'évolution des besoins des usagers en proposant différents types de formations : formations individuelles, collectives, en interne, en externe, pluridisciplinaires, qualifiantes, ...

▪ **La promotion de la mobilité**

Bien que l'organisation de la mobilité ne fasse pas l'objet d'un dispositif formalisé, la mobilité interne est possible au sein du MSFD. L'entretien d'évaluation et les demandes individuelles des professionnels permettent le recueil des souhaits des professionnels sur ce thème. L'établissement a favorisé et favorise les évolutions de carrière. Plusieurs formations individuelles ont été organisées pour les salariés en poste en vue d'une promotion (VAE Educateur Spécialisé, CAFDES, ...).

▪ **La gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC)**

A date d'évaluation, il n'y a pas de politique GPEC initiée sur le CHRS. Toutefois des fiches de postes ont été formalisées et un bilan social est effectué chaque année par la Direction. Toutefois, un accord de GPEC est en cours de négociation au sein de la Fondation Père Favron.

3.8.2. Organisation et management

Le cadre organisationnel du CHRS apparaît bien posé et structuré. Un organigramme est formalisé. Un Document Unique de Délégation (DUD) a également été élaboré.

Des fiches de postes ont été élaborées en équipe pluridisciplinaire pour l'ensemble des professionnels. Celles-ci sont remises au nouveau salarié dès son embauche et sont disponibles dans la valise d'outils du CHRS.

Si globalement, la répartition et l'articulation des fonctions, ainsi que les liens hiérarchiques qui existent entre les différentes fonctions apparaissent clairs et lisibles, un des objectifs de l'évaluation interne du CHRS Rose de Bois porte sur la redéfinition des missions de chaque professionnel et la réécriture des fiches de poste afin d'assurer une meilleure adéquation au quotidien entre les tâches et les qualifications de chaque professionnel. La mission d'évaluation encourage l'établissement à mener à bien cette action.

La mission d'évaluation tient à souligner la mise en place d'un management participatif reposant sur des principes de communication, de dialogue et d'accord sur les décisions. Cette méthode de management a permis de donner des nouveaux repères au CHRS dont l'historique est marqué par un évènement fragilisant (licenciement d'un Chef de service, ...).

Outre les réunions permettant la coordination de l'accompagnement, plusieurs réunions permettent d'assurer la coordination, la circulation des informations et le travail sur des démarches projets :

Sur le site de Rose des Bois du CHRS :

- La réunion d'équipe hebdomadaire avec l'ensemble des professionnels du CHRS et Relais Familial (équipes de jour et de nuit) portant sur différents thèmes : fonctionnement du service, organisation, coordination des équipes, échanges sur les situations des usagers ;

Sur le SAFT :

- Une réunion d'équipe hebdomadaire avec les Coordinatrices, le Directeur et la chargée de mission Evaluations qui permet de faire le point sur les situations des usagers, le fonctionnement du SAFT et les Actions d'amélioration en cours ;
- Une réunion d'échanges des pratiques organisée une fois par mois avec les Familles d'accueil et la coordinatrice qui permet de faire le point sur les situations des usagers et le fonctionnement du service mais aussi d'aborder les questions liées à l'accompagnement en famille d'accueil : la distance professionnelle, le « lâcher prise », les addictions, les liens de confiance et le relogement ;
- Une réunion de supervision organisée une fois par mois pour les Familles d'accueil avec un Psychologue vacataire : cette réunion dure trois heures et permet aux familles d'échanger sur les difficultés rencontrées dans l'accompagnement quotidien et d'extérioriser leurs ressentis face aux situations difficiles. C'est aussi un temps où le psychologue peut informer les familles sur les pathologies ou les situations des usagers ;
- Une réunion d'information spécialisée organisée plusieurs fois par an avec l'équipe mobile de psychiatrie de l'EPSMR pour les Familles d'accueil et les coordinatrices : ce temps permet d'informer les professionnels sur les pathologies des usagers et l'accompagnement à mettre en place ;
- Une réunion mensuelle organisée par le CCAS de la Possession pour les professionnels avec une professionnelle de l'addiction ;

Les Familles d'accueil du SAFT peuvent également assister aux réunions d'échanges organisées par le CCAA du Port portant sur l'accompagnement des personnes alcooliques.

Des échanges informels ont également lieu régulièrement entre le Directeur, la Chef de service et les coordinatrices du SAFT, entre la Direction et l'équipe administrative, entre la Direction et l'agent d'entretien.

Des comptes rendus des réunions sont élaborés et mis à disposition de l'ensemble de l'équipe.

Si les temps de coordination semblent pertinents pour les professionnels et adaptés au fonctionnement des deux sites du CHRS, la mission d'évaluation encourage le CHRS à reprendre les analyses de pratiques avec un intervenant extérieur sur le site de Rose des Bois.

Les entretiens professionnels sont organisés tous les deux ans pour les salariés. Le Directeur reçoit les professionnels individuellement.

L'entretien permet de faire un point sur les objectifs des années précédentes et d'établir de nouveaux objectifs pour les deux ans à venir, d'évaluer les compétences et axes de progrès, de recueillir les souhaits et besoins en formation et de mobilité, de questionner les souhaits d'évolution (avenir professionnel). Ils permettent également d'interroger le professionnel sur le fonctionnement du CHRS, son ambiance et ses axes d'amélioration.

4. Synthèse de l'évaluation externe

4.1. Introduction

4.1.1. La démarche d'évaluation interne

L'évaluation interne du CHRS et du SAFT a été menée en 2013, avec l'appui du cabinet extérieur Jet Conseil. Ce travail a donné lieu à la formalisation de deux rapports, transmis aux autorités de financement et à l'organisme gestionnaire fin 2013.

La démarche d'évaluation interne a été participative, incluant de différentes façons toutes les composantes métiers du CHRS sur le site de Rose des Bois et du SAFT. Une réunion d'information a été organisée auprès des professionnels, un COPIL a été constitué sur chaque site, et des groupes de travail thématiques associant les professionnels.

Le Référentiel construit par le comité de pilotage sur la base du référentiel d'évaluation des CHRS prend bien en compte les thématiques du cadre évaluatif préconisé par l'Anesm dans la recommandation dédiée à la conduite de l'évaluation interne.

Les usagers des deux sites ont été consultés par le biais des CVS et des réunions résidentes organisées durant l'évaluation interne.

La démarche d'évaluation a donc été conduite dans un bon respect du cadre réglementaire et les recommandations de bonnes pratiques ANESM ont été suivies.

Toutefois la mission relève certains axes d'amélioration : associer les partenaires des deux sites à la prochaine évaluation, associer des représentants des usagers aux groupes de travail, veillé à poursuivre la communication sur les résultats et l'état d'avancement à l'ensemble des professionnels.

A l'issue du travail d'autodiagnostic, les groupes de travail des deux sites ont élaboré deux plans d'action distincts, l'un pour le CHRS site Rose des Bois et l'autre pour le SAFT. Le dimensionnement des Plans d'actions paraît adapté. Le plan d'action est bien décliné de façon opérationnelle. Les résultats et les propositions d'amélioration ont été diffusés au personnel de chaque structure lors d'une réunion de restitution fin 2013 et une restitution a été faite au CVS.

Quelques axes d'amélioration sont également repérés : la création d'un Plan d'actions unique avec une Fiche pour chaque action et la poursuite de la communication sur ce Plan d'action aux équipes.

La dynamique de mise en œuvre du plan d'action est performante sur **les deux sites du CHRS puisque qu'environ 90 % des actions ont été menées** pour le SAFT et 30 % des objectifs fixés ont été atteint par le site de Rose des Bois.

Le pilotage de la démarche qualité est actuellement assuré par la Référente Evaluation du CHRS missionnée sur ces thématiques depuis deux ans. Elle coordonne le suivi des axes d'amélioration de l'évaluation interne de manière informelle sur le site de Rose des Bois avec le Directeur et la Chef de service, et en réunion d'équipe hebdomadaire sur le SAFT.

Le recueil des plaintes et réclamations est, lui aussi, assuré de plusieurs façons sur l'établissement, il s'effectue (CVS, réunions résidentes, questionnaires de satisfaction, etc...)

L'établissement dispose d'une base documentaire structurée récemment réactualisée suite à l'évaluation interne.

4.1.2. Les modalités de prise en compte des recommandations de bonnes pratiques professionnelles publiées par l'ANESM

Le CHRS s'est appuyé sur les recommandations de l'Anesm **dans le cadre de son évaluation interne et de la réactualisation de son projet d'établissement**. La mission d'évaluation encourage les deux sites du CHRS à poursuivre l'information et la diffusion des Recommandations à l'ensemble de l'équipe, notamment dans le cadre de la mise en place de trames propres au Projet personnalisé. La diffusion des synthèses des recommandations ainsi que leur évocation en réunion d'équipe permettrait leur diffusion plus large parmi les professionnels

4.2. Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement et l'organisation de l'accompagnement des usagers

Le projet du CHRS Rose des Bois a été réactualisé en 2013, il est commun à celui du Relais Familial. Cette réactualisation s'est déroulée dans le cadre d'une démarche participative (réunion d'information pour les professionnels, bilan de l'existant avec l'ensemble des équipes du CHRS et du Relais, une synthèse de travail de l'équipe, présentation du nouveau projet).

Ces réflexions collectives se sont également basées sur les retours des personnes accompagnées.

La méthodologie adoptée a été pensée en conformité avec la recommandation de bonne pratique de l'Anesm.

Au regard de la fusion avec la Fondation Père Favron, un nouveau Projet d'établissement est en cours d'élaboration pour le CHRS qui sera dissocié du Projet du Relais familial afin de bien spécifier les missions et organisations de chaque établissement.

La mission d'évaluation encourage le service à mener la prochaine réactualisation du Projet de manière participative, en y associant davantage toutes les parties prenantes (usagers, partenaires, ...) et en suivant la recommandation de l'Anesm.

Le projet d'établissement du CHRS-Relais est construit suivant les éléments issus de la réglementation en vigueur et des recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm. Il intègre bien un descriptif des activités, les modalités de coopération/partenariat, les modalités d'évaluation des activités.

Le document aborde la grande majorité des thématiques obligatoires énoncées dans la Loi 2002-2 et dans les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'Anesm.

Quelques axes d'amélioration sont relevés en vue de l'actualisation prochaine du Projet d'Etablissement : description précise des modalités d'expression et de participation des usagers, la gestion des paradoxes dans l'accompagnement et les modalités de soutien organisées pour les professionnels ainsi que décliner un plan d'actions opérationnel prévoyant les pilotes, échéances et indicateurs de mesure.

Le Projet d'Etablissement du CHRS et le Projet de service du SAFT ont été élaborés par l'ensemble des professionnels des équipes. Les projets finalisés ont également été présentés aux équipes et aux CVS durant des réunions dédiées.

Un suivi des objectifs du projet de service est assuré chaque semaine en réunion d'équipe du SAFT, sous la coordination de la Chargée de Mission Evaluations. Ces bilans sont retracés dans les Compte-rendus des réunions. A date d'évaluation, il n'existe pas de dispositif effectif de suivi des actions d'amélioration du projet sur le CHRS.

Des axes d'amélioration sont également repérés notamment l'élaboration de la synthèse.

Le CHRS et le Relais Familial Rose des Bois sont, à date d'évaluation, des établissements du Mouvement de Soutien pour les Femmes en Détresse (MSFD) qui est en cours de fusion avec la Fondation Père Favron

Le contenu du projet ainsi que ses orientations sont en cohérence avec les missions de l'établissement telles que définies par la réglementation.

La localisation du CHRS et du SAFT apparaît pertinente : l'internat de Rose des Bois est implanté dans le quartier des Camélias, en plein cœur de Saint-Denis, à proximité des transports en commun, commerces et partenaires.

Le CHRS et le SAFT apportent des réponses adaptées aux besoins locaux. Il n'y a que deux CHRS dans l'île proposant un accueil dédié aux femmes se trouvant en situation de détresse.

La mutualisation des moyens matériels et humains avec le Relais Familial Rose des Bois permet de garantir la continuité du parcours des personnes accueillies en cas de changement de situation personnelle.

Par ailleurs, le CHRS s'est engagé dans une dynamique d'adaptation à l'évolution des publics et de leurs besoins.

La politique de formation est prise en charge par le CHRS lui-même. Si la formation ne fait pas l'objet d'une procédure formalisée, le processus est structuré. **Le plan de formation est élaboré en fonction des priorités** (obligations légales), des besoins et souhaits communs tout en respectant le budget. Le plan de formation répond aux besoins des professionnels de l'établissement. Les formations obligatoires en matière de sécurité sont réalisées. **Par ailleurs, une autre partie des formations permet de répondre aux enjeux d'accompagnement et notamment d'adaptation à l'évolution du public.**

Si l'accueil des nouveaux salariés n'est pas formalisé dans le cadre d'une procédure, le processus d'accueil est bien structuré et permet une réelle prise de connaissance et de repères en favorisant la bonne intégration de la personne. **S'ils ne sont pas formalisés, des entretiens à mi-parcours et en fin de période d'essai sont organisés par le Directeur, afin d'échanger sur les pratiques, le sentiment d'intégration, les atouts et les points d'amélioration à travailler par le candidat.**

L'établissement ne dispose pas d'un CHSCT au regard du nombre de salariés, mais de deux DP-CE communs au CHRS et au Relais Familial. Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) a été réalisé en 2007 avec l'aide d'un cabinet extérieur en lien avec les DP. Si un travail de réactualisation du document a été initié en 2012, celui-ci n'a pas abouti et depuis le document n'est plus à jour. Ainsi, un travail de réactualisation devra être engagé.

L'accompagnement proposé par le CHRS est globalement structuré, coordonné et adapté aux besoins du public.

L'accompagnement éducatif :

- Sur Rose des bois : L'accompagnement éducatif est pris en charge par une équipe pluridisciplinaire (équipe éducative, équipe d'animateurs, un EJE). L'accompagnement éducatif est axé sur des accompagnements dans les actes de la vie quotidienne des résidentes dans leurs parcours d'insertion. L'accompagnement social en internat est présenté au sein du projet d'établissement, qui détaille les objectifs et les modalités d'accompagnement. Les projets d'ateliers sont formalisés et font l'objet d'une réévaluation régulière, à la fois collective et plus individuelle.
- Sur les appartements en diffus : L'hébergement en logements diffus est une phase complémentaire de l'accompagnement social et éducatif mis en place à l'internat de Rose des Bois. Il est accompli par le même personnel. L'accompagnement social en logement diffus est présenté au sein du projet d'établissement, qui détaille les objectifs et les modalités d'accompagnement.
- Sur le SAFT : L'équipe éducative est composée de deux travailleurs sociaux. Un projet de service spécifique au SAFT a été élaboré et présente les objectifs et modalités d'accompagnement sur le service.

L'accompagnement éducatif est adapté est les pratiques professionnelles sont de qualité sur l'ensemble du dispositif CHRS (Internat, appartements diffus et SAFT).

L'accompagnement psychologique :

- Sur Rose des bois : du fait de la mutualisation des moyens entre le Relais familial et le CHRS, le site de Rose des Bois dispose d'un mi-temps de psychologue (partagé avec le Relais familial) qui intervient auprès des usagers et des professionnels. La psychologue est notamment présente aux réunions du mardi et du jeudi. L'accompagnement proposé par la psychologue permet de répondre aux besoins spécifiques et psychologiques des mères et des enfants. La psychologue intervient également auprès des équipes, dans l'aide à la définition des projets personnalisés et peut éclairer certaines situations avec un regard clinique sur la dimension psychologique.
- Sur le SAFT : Le SAFT dispose de l'intervention d'un psychologue trois heures par mois. Le psychologue n'intervient qu'en format collectif via des groupes d'analyse des pratiques mensuels qui apportent un éclairage clinique de certaines situations. Un psychologue de l'équipe mobile psychiatrique de l'EPSMR intervient également auprès des usagers et des professionnels. Bien que le recours aux ressources

extérieures soit justifié par un objectif d'autonomisation de la personne, la mission note toutefois que la présence d'un temps d'accompagnement psychologique des usagers du SAFT pourrait s'avérer pertinent.

Des outils ont été instaurés pour permettre la transmission des informations : réunions de groupes; temps de transmission ; cahier de compte rendu, le dossier de l'utilisateur.

4.3.L'ouverture de l'établissement sur son environnement institutionnel, géographique, socio culturel et économique

Le siège administratif et l'internat de la Résidence Rose des Bois sont situés à Saint-Denis, dans le quartier des Camélias, à proximité de toutes les installations sociales et médico-sociales, des magasins et grandes surfaces, de la poste et arrêts de bus. L'établissement est accessible facilement par les transports en commun.

L'établissement est ouvert à son environnement. Rose des Bois et le SAFT sont des services volontairement peu ouvert à l'environnement. Les visiteurs extérieurs ne sont pas acceptés afin de protéger l'ensemble des usagers de l'internat et les familles d'accueil du SAFT.

L'établissement est également ouvert sur son environnement. Certains partenariats sont contractualisés par des conventions, d'autres sont en voie de l'être. On retrouve des partenariats avec des intervenants autour de la personne (assistant social de secteur, CMP, etc.) ; les partenaires liés à la fin de l'accompagnement (CMPEA notamment) ; les structures spécialisées (Back Réunion (intérim), AMAFAR (alphabétisation), Ecole de la deuxième chance, etc..) ; le champ de la santé et du social (hôpitaux, équipe mobile psychiatrie-précarité, centres d'addictologie, Conseil Général, service PMI des Camélias, etc...) ; partenariat dans l'insertion professionnelle (CAP Emploi, la mission locale et le Pôle emploi) ; sur le volet culturel/loisirs, un partenariat est effectif avec une association culturelle.

La dynamique d'ouverture sur son environnement est donc satisfaisante.

4.4.Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers

Sur l'internat Rose des bois comme sur le SAFT, tous les usagers disposent d'un projet personnalisé, réalisé dans le mois suivant l'admission.

La démarche projet personnalisé ne fait pas l'objet d'une procédure ou d'un descriptif détaillé dans les projets d'établissement et de service. Toutefois, celle-ci est bien organisée et en place sur les deux dispositifs.

- **Sur Rose des Bois** : Le projet est co-construit avec l'utilisateur au moment de l'admission par un premier recueil des souhaits et objectifs individuels d'insertion puis un mois plus tard pour l'élaboration du projet individualisé. Un planning des réunions de projet personnalisé est en place et actualisé à chaque admission. Le projet individualisé fait l'objet d'une concertation pluri-professionnelle. Le projet individualisé est signé par l'utilisateur.
- **Sur le SAFT** : Le projet est co-construit avec l'utilisateur au moment de l'admission par un premier recueil des souhaits et objectifs individuels d'insertion puis deux mois plus tard pour l'élaboration du projet individualisé. Un système de référence est en place, chaque coordinatrice étant référente d'une partie des usagers. Le contrat d'accompagnement social fait office de projet personnalisé d'insertion : y sont présentés les différents objectifs d'accompagnement individuel à l'insertion de l'utilisateur.

Sur Rose des Bois, un Conseil de la Vie Sociale (CVS) est effectif. Il se réunit 4 fois par an. Il est composé de l'ensemble des résidentes, de un à deux représentants de l'équipe éducative, du directeur et de la présidente de l'association. Par ailleurs, des réunions de résidentes sont proposées tous les 15 jours, avec l'ensemble des résidentes et sont l'occasion d'évoquer les situations et problématiques particulières vécues par ces dernières.

Sur le SAFT, un Conseil de la vie sociale est en place et se réunit tous les deux mois. Il est animé par le directeur et regroupe les coordinatrices, deux représentantes des familles d'accueil, un membre du personnel administratif (personne en contrat avenir) et quelques personnes accueillies.

En outre, une enquête de satisfaction est systématiquement remise à la sortie.

4.5. La garantie des droits et la politique de prévention des risques

Sur le CHRS Rose des Bois comme sur le SAFT, les outils de la loi 2002-2 sont mis en œuvre. Le contenu de ces documents est en adéquation avec la réglementation afférente. De plus, le contrat d'accompagnement social est conforme à la réglementation en vigueur.

Le droit à la dignité et à l'intimité correspondent à une préoccupation des professionnels. L'équipe du CHRS est vigilante à maintenir la dignité de la population accueillie, quelquefois marginalisée et confrontée à des difficultés avec l'alcool ou à des problématiques psychiatriques. **Le droit à la vie affective est également bien encadré.** Le règlement de fonctionnement n'aborde pas spécifiquement ce point. Les personnes accueillies sur l'internat ou sur le SAFT sont en général en situation de rupture avec leurs conjoints. Ces derniers ne peuvent se rendre sur l'internat ou dans les appartements du SAFT.

Le droit à l'autonomie est au cœur de l'accompagnement sur Rose des Bois et sur le SAFT.

Le processus d'autonomisation est progressif (passage de l'internat aux appartements en diffus, du SAFT en diffus SAFT) afin de ne pas mettre les personnes en difficultés. Les résidents ont la liberté de sortir comme ils le souhaitent en respectant les horaires fixés et en prévenant la famille d'accueil sur le SAFT (les horaires de « couvre-feu » dépendent de chaque famille). Ils ont également la possibilité de dormir à l'extérieur le week-end (deux nuits par mois afin de ne pas ralentir l'accompagnement) sur demande écrite.

Le site de Rose des Bois a reçu un avis favorable de la commission de sécurité passée le 22 janvier 2013.

Les locaux administratifs du SAFT sont installés au sein de l'ESAT Ti'Dalon à la ville du Port qui gère le registre de sécurité de la structure.

Les opérations de maintenance et de réparation sont réalisées par un agent qui intervient à temps plein sur le site de Rose des Bois et les appartements diffus tous les jours de de 7h à 16h sauf le vendredi jusqu'à 11h.
Les locaux du SAFT sont gérés par l'équipe de l'ESAT Les Ti'Dalons du Port.

La continuité et la sécurité des interventions sont assurées par la présence d'une équipe en continue toute la journée, sur l'ensemble de la semaine et du week-end, sur le CHRS Rose des Bois ; la gestion des remplacements est organisée, un système d'astreinte administrative pleinement effectif, la mise en place de procédures d'urgence ; formation aux gestes de premiers secours ; formations obligatoires du personnel en matière de sécurité incendie sont réalisées chaque année pour les professionnels ; une veille de nuit organisée, structurée, est assurée sur Rose des Bois ; l'existence de temps de transmissions ; un plan en cas d'alerte cyclonique.

Le signalement et le traitement des événements indésirables est effectif sur le CHRS, il est, à date d'évaluation, mis en œuvre de façon orale par le biais des réunions et des entretiens avec les professionnels ou les usagers.

La dynamique de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance est en place sur l'établissement.

L'établissement dispose de deux procédures de signalement des actes et faits de maltraitance, l'une concerne la maltraitance d'un professionnel sur un usager, l'autre concerne la maltraitance sur les enfants. Le repérage des risques individuels de maltraitance est organisé par les équipes dès l'arrivée des usagers et formalisé dans les dossiers et projets personnalisés de chacun. Des formations sur la prévention de la maltraitance vont être organisées en 2014 pour les équipes du site de Rose des Bois et du SAFT.

5. Abrégé du rapport d'évaluation externe

5.1. La démarche d'évaluation interne

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
Les priorités et les modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une évaluation interne menée sur le CHRS site Rose des Bois et sur le SAFT en 2013 ▪ La constitution d'un Comité de pilotage pluridisciplinaire sur chaque site afin de lancer et cadrer la démarche ▪ Un référentiel adapté, qui intègre les 4 volets réglementaires et les RBPP de l'Anesm ▪ Une démarche menée de façon participative par l'organisation de groupes de travail associant tous les professionnels ▪ Un rapport final de diagnostic qui met clairement en évidence les points forts et les points faibles de la démarche ▪ Un bon niveau d'information des professionnels tout au long de la démarche, par la diffusion de notes, l'organisation de restitutions et de réunions ▪ Un recueil de l'avis des usagers par le biais des CVS et réunions ▪ La création de deux plans d'actions opérationnels ▪ Une communication et une diffusion des Plans 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Associer davantage les usagers et les partenaires lors de la prochaine évaluation interne ▪ Poursuivre l'appropriation du plan par les professionnels
Les instances de suivi et de pilotage permettant de pérenniser la démarche	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un dispositif de suivi coordonné par la Chargée de mission Evaluation en lien avec l'équipe de Direction 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un pilotage de la mise en œuvre du Plan d'action informel sur le site de Rose des Bois 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir plus précisément les modalités de pilotage de l'évaluation interne afin d'en assurer la mise en œuvre et le suivi des actions d'amélioration ▪ Créer un plan d'actions unique regroupant l'ensemble des actions d'amélioration identifiées

			<p>par l'établissement de façon à faciliter son pilotage</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuivre la communication sur le plan d'actions et veiller à associer les professionnels dans la mise en œuvre des actions. Un point d'avancement sur le Plan pourra par exemple être mis à l'ordre du jour de chaque réunion institutionnelle ▪ Décliner le plan global en fiches action opérationnelles, intégrant des indicateurs permettant de mesurer les effets des actions engagées. Cette pratique pourra constituer le point d'appui de la démarche qualité
<p>La dynamique générale de la démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une démarche qualité qui se met en place dans l'établissement coordonnée par la chargée de mission Evaluations ▪ L'existence d'un recueil régulier de la satisfaction des usagers (CVS, réunions des résidentes, réunion, système de référent, enquête de satisfaction sur le SAFT etc...) et la mise en place d'actions consécutives à l'analyse des remontées ▪ L'existence d'un recueil et traitement des plaintes et réclamations (écoute au quotidien, réunions, CVS) ▪ Une gestion documentaire bien structurée et mise à disposition des professionnels dans une valise d'outils 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le pilotage de la démarche qualité n'est pas encore bien défini au sein de l'établissement ▪ L'absence d'un registre des plaintes et réclamations ▪ Des fiches de recueil d'événements indésirables pas appropriées ni utilisées par les sites ▪ L'absence de bilan d'avancement de la Démarche Qualité dans le rapport d'activités 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir plus précisément les modalités de pilotage de la Démarche Qualité afin d'en assurer la mise en œuvre, le suivi des actions d'amélioration, l'analyse des plaintes et réclamations, la définition d'actions correctives ▪ Poursuivre la communication régulière sur la démarche qualité (réalisations, résultats, objectifs, etc...) auprès des équipes : point lors des réunions, diffusion de documents de synthèse, ... ▪ Regrouper dans un plan d'actions unique tous les objectifs d'amélioration, quelle que soit leur origine (évaluation interne, projet d'établissement, plaintes, enquêtes, réunions de résidentes, CVS...) permettant un suivi facilité ▪ Définir les modalités de recueil et de traitement des plaintes afin d'assurer une bonne traçabilité des plaintes et réclamations pouvant permettre une analyse consolidée, découlant sur des actions d'amélioration spécifiques ; ▪ Structurer davantage les modalités de recueil de la satisfaction des usagers (outils, fréquence d'utilisation) et leur suivi (centralisation des

			<p>données) afin de pouvoir les mettre en lien avec la dynamique d'amélioration continue.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuivre la formalisation des pratiques (procédure sur le contenu et l'archivage des dossiers des usagers, ...) ▪ Conformément à l'obligation légale (circulaire DGCS/SD5C n°2011-398 du 21 octobre 2011), retracer la démarche d'évaluation continue chaque année dans le rapport d'activité
--	--	--	--

5.2. La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques publiées par l'Anesm

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
Les modalités d'appropriation des RBPP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des RBPP de l'Anesm utilisées dans les Démarches projets 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des Recommandations de Bonnes Pratiques (RBPP) de l'Anesm peu diffusées et peu connues des professionnels 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre à disposition des professionnels les synthèses des RBPP de l'Anesm et organiser régulièrement des communications en réunions sur ces thématiques ▪ Favoriser le travail d'appropriation des recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm par les équipes et leur mise en perspective avec l'ensemble des travaux menés ou en cours
La mobilisation des recommandations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des RBPP utilisées lors des grandes démarches structurantes de l'établissement (PE, EI) 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuivre l'utilisation des RBPP notamment dans la mise en place de trames propres au Projet Personnalisé et dans le cadre des formations Bienveillance

5.3. Les conditions d'élaboration, de mise en œuvre et d'actualisation du projet d'établissement et l'organisation de la qualité de l'accompagnement des usagers

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
Elaboration, mise en œuvre et suivi du projet d'établissement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un projet datant de 2013, structuré, approuvé par le CVS et le Conseil d'administration du MSFD ▪ Un projet de service propre au SAFT élaboré en 2013 ▪ Leur rédaction dans le cadre d'une démarche participative qui a associé l'ensemble des professionnels (pilotage de la Direction, groupes de travail, ...) ▪ Le recueil de l'avis des usagers par le biais de plusieurs outils (CVS, réunions résidentes, ...) ▪ Le traitement des thématiques préconisées par la réglementation et la RBPP Anesm, avec des données et illustrations adaptées ▪ La mise à disposition du projet (papier et au niveau informatique) et sa présentation en réunions institutionnelles et au CVS ▪ Un dispositif de suivi des objectifs du Projet du SAFT mis en œuvre chaque semaine en réunion d'équipe ▪ Une plaquette de communication élaborée pour le SAFT permettant une diffusion facilitée sur les missions aux partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'absence d'association directe des usagers, et partenaires à l'élaboration du projet ▪ L'absence de déclinaison des orientations en un plan d'action opérationnel précisant les objectifs sur cinq ans ▪ L'absence d'une synthèse facilitant la communication et l'appropriation du projet ▪ L'absence d'un suivi organisé sur Rose des Bois 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veiller à associer l'ensemble des acteurs du CHRS à la réactualisation actuelle du projet (professionnels, usagers, partenaires) ▪ Intégrer l'ensemble des éléments préconisés par la législation et la RBPP lors de l'élaboration du nouveau projet (document avoisinant les 30 pages, illustrations, ...) ▪ Rédiger une synthèse du futur projet permettant la communication et l'appropriation du projet ▪ Concevoir un plan d'action reprenant les objectifs du projet et les déclinant en actions concrètes avec précision des moyens, échéances, indicateurs de résultats. Ce plan d'action peut s'envisager de façon conjointe avec l'évaluation interne puis externe, de façon à n'avoir qu'un document de pilotage global sur l'établissement. ▪ Organiser le suivi et l'animation du projet et des objectifs retenus, par exemple, dans le cadre d'une instance dédiée, en lien avec les équipes et le CVS
Cohérence et pertinence du projet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un projet cohérent avec les orientations de l'organisme gestionnaire (MSFD), validé par lui ▪ Un projet en cohérence avec les orientations de la Fondation Père Favron 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des locaux de Rose des Bois actuellement plus aux normes de sécurité ni de confort pour les résidentes ; ▪ L'absence d'une offre de chambre avec salle bain individuelle pour toutes les résidentes sur Rose des Bois ; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mener à bien les projets de déménagement des locaux pour répondre aux normes actuelles de sécurité et de confort pour tous les résidents ▪ Poursuivre la réflexion amorcée dans le cadre de la réorganisation de Rose des Bois, en lien avec la fusion avec la Fondation Père Favron,

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un projet cohérent avec les missions des CHRS et les orientations de politique publique ▪ Un dispositif varié d'accueil (internat, diffus, Familles d'accueil, accueil enfants des résidentes, ...) permettant une réponse aux différents types de besoin ▪ La localisation pertinente à Saint-Denis et au Port pour le SAFT (accès aux services de santé, infrastructures, transports en commun...) ▪ La bonne réponse aux besoins se traduisant par une activité importante ▪ L'identification du CHRS et du SAFT par les pouvoirs publics comme un lieu adapté à l'accompagnement des femmes en situation de détresse et des personnes en situation de marginalité sociale ▪ Le très bon niveau d'adaptation aux besoins spécifiques de chaque personne accueillie (complémentarité des accompagnements, personnalisation effective) ▪ Une continuité des parcours assurée par la mutualisation des moyens humains et matériels du CHRS et Relais Familial ▪ La remise en question régulière des pratiques ▪ Un réseau de partenariat riche permettant de coordonner l'accompagnement des usagers à tous les niveaux ▪ De nombreuses adaptations aux besoins des usagers (équipements de caméras, déménagements prévus des sites, formation des Familles d'accueil et des équipes, nombreux partenariats mis en place, rapprochement du Pôle social Marie Poitevin dans le cadre de la fusion avec la Fondation Père Favron ...) ▪ La création de futurs dispositifs d'accompagnement pour une meilleure réponse 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des moyens humains propres au CHRS paraissant limités pour répondre à l'ensemble des besoins ▪ Des temps de professionnels paraissant limités pour répondre à l'ensemble des besoins : veille de nuit (appartements diffus Rose des Bois), équipe d'encadrement (Direction, chef de service) 	<p>pour négocier des temps supplémentaires de l'équipe de proximité, l'équipe de Direction et la veille de nuit</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuivre l'accompagnement au changement des équipes en vue des déménagements et de la fusion avec la Fondation Père Favron ▪ Poursuivre le travail amorcé pour mieux différencier l'accompagnement du CHRS et du Relais (organisation des futurs locaux, projets d'établissement séparés, fusion prochaine et rapprochement du Pôle Social Marie Poitevin, ...) ▪ Poursuivre l'effort de spécialisation, déjà engagé, de l'accompagnement en fonction du profil du public accueilli (droits des étrangers, profils psychiatriques, ...) et de l'accompagnement spécifique, vieillissement-dépendance...).
--	---	---	---

	aux besoins (Accueil d'urgence, accompagnement au logement, ...)		
Qualité d'accompagnement	<p>Cadre de vie</p> <ul style="list-style-type: none"> Des solutions d'hébergement diversifiées (internat, diffus, maisons d'accueil) et permettant l'accueil de familles (appartements T2 et T3) <p>Sur le plan éducatif</p> <ul style="list-style-type: none"> Une équipe pluridisciplinaire adaptée, formée et qualifiée Des familles d'accueil formée régulièrement (démarches administratives, bientraitance, etc.) Un projet d'accompagnement social (RDB et SAFT) présentés dans les projets d'établissement et de service Des accompagnements structurés autour du projet de la personne Un accompagnement à la vie quotidienne adapté aux rythmes, capacités et souhaits des résidents Un accompagnement assuré la nuit et le week-end Une espace enfant permettant de reconstruire le lien mère-enfant Un accompagnement structuré par de nombreux outils (fiches parcours, bilans réguliers, contrat d'accompagnement social spécifiant les axes de travail, grilles d'entretien, fiche d'entretien diagnostic) Un accompagnement éducatif diversifié, à la fois individuel et collectif, sur site et à l'extérieur 	<p>Cadre de vie</p> <ul style="list-style-type: none"> Des locaux vétustes et peu adaptés sur l'internat La géolocalisation en hauteur et le manque d'accessibilité pour certains appartements et maisons d'accueil <p>Sur le plan éducatif</p> <ul style="list-style-type: none"> Le manque d'accessibilité de l'espace enfant Le manque de formation des professionnels sur certaines thématiques relatives au profil des publics accueillis Un manque d'accompagnement culturel et aux loisirs L'absence de l'équipe éducative durant les weekends sur l'internat 	<p>Cadre de vie</p> <ul style="list-style-type: none"> Mener à bien le projet de déménagement de l'internat Veiller à accueillir les personnes les plus mobiles dans les appartements et maisons situées en hauteur <p>Sur le plan éducatif</p> <ul style="list-style-type: none"> Mener à bien le projet de déménagement de l'internat et veiller à intégrer un espace enfants adapté dans les nouveaux locaux Développer les formations du personnel sur les thématiques du droit des étrangers et des pathologies psychiques Développer les activités culturelles et de loisirs et les partenariats en ce sens Poursuivre la réflexion collective menée sur l'organisation des weekend sur l'internat afin de mettre en place une présence éducative

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La diversité des modes d'accueil et d'accompagnements permettant une prise en compte des différentes situations (diffus, diffus SAFT, internat) ▪ Des ateliers collectifs diversifiés, structurés par un projet d'atelier et réévalués régulièrement <p><u>Sur le plan psychologique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un psychologue intervenant sur le site de Rose des Bois (mutualisation des moyens entre Relais et CHRS) pour l'élaboration des projets personnalisés ▪ Un psychologue intervenant sur le SAFT pour des séances d'analyse de pratique ▪ Un partenariat avec l'EPSMR pour l'intervention d'un psychologue de l'équipe mobile psychiatrique ▪ Des usagers encouragés à utiliser les ressources extérieures (CMP, libéral) dans une logique d'autonomisation <p><u>La coordination de l'accompagnement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des temps de réunions nombreux permettant de faire un point régulier sur les accompagnements et les situations plus complexes ▪ Une coordination entre le SAFT et les familles d'accueil effective (réunions, visites, échanges téléphoniques) ▪ Plusieurs outils de traçabilité et de coordination entre les différents professionnels (cahier de bord, classeurs résidentes, bilans de sortie, cahier de comptes-rendus de réunion, etc.) ▪ Des transmissions orales quotidiennes et un cahier de transmissions sur RDB ▪ Un dossier papier et informatique pour chaque usager 	<p><u>Sur le plan psychologique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'absence de temps prévu pour l'accompagnement psychologique des usagers sur le SAFT <p><u>La coordination de l'accompagnement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un dossier papier contenant beaucoup de notes manuscrites et quelques feuilles « volantes » 	<p><u>Sur le plan psychologique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mener une réflexion sur les besoins des usagers du SAFT et les possibilités de l'établissement relatifs à la mise en place d'un temps d'accompagnement psychologique <p><u>La coordination de l'accompagnement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Veiller à la bonne tenue des dossiers papiers : faire un lien régulier entre le papier et l'informatique, limiter les notes manuscrites et les feuillets non classés en fin de dossier ; réfléchir à la mise en place de trame pour les visites à domicile
--	--	--	---

5.4. L'ouverture de l'établissement sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
Ouverture à et sur l'environnement et dynamique partenariale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un réseau partenarial dense ▪ Des partenariats diversifiés permettant d'apporter une réponse aux situations les plus diverses : hôpitaux, EMPP, pôle emploi, logement, CMP, etc. ▪ Des partenaires régulièrement sollicités dans le cadre de l'accompagnement par le CHRS/SAFT (élaboration ou actualisation du contrat d'accompagnement social, réorientations, etc.) ▪ Des partenariats formalisés par une convention ou en voie de l'être 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le manque de partenaires dans le champ de la culture/des loisirs ▪ Certains partenariats non formalisés par une convention 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer les partenariats avec les associations culturelles et de loisirs ▪ Formaliser les conventions non existantes
Visibilité et perception de l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'implantation du siège administratif et de l'internat au centre-ville de Saint-Denis ▪ Des usagers globalement satisfaits de l'accompagnement et des professionnels ▪ Des partenaires très satisfaits de leur collaboration avec Rose des Bois et le SAFT, soulignant la qualité de l'accompagnement proposé et le dynamisme des équipes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'implantation de certains appartements diffus et de certaines familles d'accueil dans un lieu peu accessible (desserte peu fréquente par les transports en commun, hauteur, etc.) ▪ Des résidentes peu satisfaites du cadre de vie sur l'internat (locaux vétustes, partage des chambres, proximité, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veiller à la fréquence des sorties des personnes vivant dans les appartements et maisons d'accueil les moins accessibles ▪ Finaliser le déménagement dans les nouveaux locaux et communiquer auprès des résidentes sur ce projet ▪ Poursuivre la formalisation des partenariats afin d'en garantir la pérennité ▪ Poursuivre la réflexion avec les partenaires sur la nécessaire mobilisation de nouvelles familles d'accueil

5.5. Personnalisation de l'accompagnement

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
Processus d'admission et fin d'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une procédure d'admission et de fin de prise en charge formalisées ▪ Des admissions organisées en lien étroit avec le SIAO de la région ▪ Un processus d'admission structuré et progressif bien que contraint par l'urgence des situations (temps d'observation, entretien d'admission, petit temps de réflexion laissé sur le SAFT) ▪ La remise des informations et documents conformément aux exigences législatives et aux recommandations ▪ La désignation d'un référent en amont de l'arrivée de la personne ▪ Une fin d'accompagnement préparée en amont, progressive et personnalisée ▪ Un questionnaire de satisfaction systématiquement remis à la sortie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'absence de procédure d'accueil sur l'internat 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborer une procédure d'accueil sur l'internat
Les conditions d'élaboration des projets personnalisés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'ensemble des usagers (RDB + SAFT) disposent d'un projet personnalisé ▪ Un projet personnalisé réalisé dans le mois suivant l'admission ▪ Une trame élaborée pour les projets personnalisés ainsi que pour les bilans intermédiaires ▪ Un projet co-construit avec l'utilisateur et un recueil des attentes réalisé par le référent ▪ Une démarche structurée et appuyée par plusieurs outils d'évaluation (grille d'entretien, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une trame peu adaptée (absence de distinction entre les différentes dimensions de l'accompagnement, objectifs et modalités de mise en œuvre du projet non prévus dans la trame ▪ Des indicateurs de suivi et d'évaluation non définis en amont 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuivre la réflexion sur la trame de projet personnalisé en lien avec la fusion avec la Fondation Père Favron, afin d'intégrer les éléments manquants et d'élaborer une synthèse de projet plus opérationnelle ▪ Définir les indicateurs d'évaluation et de suivi des actions du projet lors de son élaboration

	<p>fiche de bilan intermédiaire, fiche « parcours vers l'autonomie », etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> Un suivi régulier effectué par le référent dans le cadre de réunions intermédiaires 		
<p>Le respect des choix/préférences des usagers et conciliation vie collective/personnalisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le respect des attentes des résidents et de leur libre choix La participation du résident qui signe le contrat d'accompagnement social et le règlement de fonctionnement Le soutien des éducateurs dans les démarches individuelles (recherche de logement, d'emploi, etc.) La possibilité pour les usagers de passer de l'internat ou du SAFT en appartements diffus tout en continuant à bénéficier d'un soutien allégé 	<ul style="list-style-type: none"> Une cohabitation difficile sur l'internat pouvant être source d'insatisfaction, de violences, des problèmes ou de difficultés 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place des réunions de régulation de la vie dans les logements.

5.6. L'expression ou la participation individuelle et collective des usagers

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
<p>L'effectivité des instances participatives</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'existence d'un CVS sur Rose des Bois et sur le SAFT, dynamique et structuré (fréquence des réunions, ordre du jour, comptes-rendus élaborés, présence des usagers) 	<ul style="list-style-type: none"> L'impossibilité d'organiser des élections et qu'un usager préside le CVS du fait des faibles durées moyennes de séjours 	<ul style="list-style-type: none"> En l'absence de présidence du CVS par un usager, communiquer au mieux sur l'existence de cette instance auprès des usagers et encourager la participation de ces derniers
<p>La prise en compte de l'expression des usagers pour améliorer l'accompagnement</p>	<ul style="list-style-type: none"> La remise d'un questionnaire de satisfaction systématique à la sortie du SAFT Des réunions résidentes organisées tous les mois sur l'internat 	<ul style="list-style-type: none"> Des usagers s'estimant peu écoutés 	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer la communication auprès des résidentes de l'internat sur les instances d'expression en place et prévoir une restitution orale des comptes-rendus

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

Items	Forces	Faiblesses	Propositions / préconisations proposées par l'évaluateur externe
Effectivité des outils de la loi 2002-2 et mise en œuvre effective des droits	<ul style="list-style-type: none"> La formalisation des outils de la loi 2002-2, leur remise et explicitation systématique Un droit à l'intimité et à la dignité reconnu Un accompagnement personnalisé dans la démarche d'insertion Le respect de la confidentialité des informations La liberté d'aller et venir et l'accent porté sur l'autonomisation des personnes dans leur vie quotidienne La préservation du lien mère-enfant sur l'internat, favorisé par un espace enfant 	<ul style="list-style-type: none"> Des outils loi 2002-2 peu connus par les usagers Des outils devant être réactualisés dans le cadre de la reprise de la gestion par la FPF Des chambres partagées sur l'internat ne favorisant pas le respect de l'intimité La difficulté de déplacement pour les personnes habitants dans des zones mal desservies par les transports en commun 	<ul style="list-style-type: none"> Communiquer quelques temps après l'admission auprès des usagers sur l'existence et le contenu des outils de la loi 20022 Entreprendre la réactualisation des outils de la loi 2002-2 dans le cadre de la gestion par la FPF Mener à bien le projet de déménagement dans des locaux plus adaptés Veiller à l'accompagnement et aux sorties régulières des personnes hébergées dans les appartements les moins accessibles géographiquement
Sécurité des lieux et de personnes	<ul style="list-style-type: none"> Des documents obligatoires à jour et disponibles Des obligations relatives à la sécurité, les risques incendie et les risques sanitaires globalement satisfaites Des contrôles régulièrement réalisés et tracés dans le registre de sécurité Une maintenance effective et régulière du bâtiment Des locaux sécurisés (enceinte, portail électrique, système de fermeture, surveillance vidéo...) Des temps de transmission quotidiens 	<ul style="list-style-type: none"> Les locaux de Rose des Bois moins adaptés aux normes d'accessibilité, de sécurité et d'hygiène actuels Les exercices d'évacuation ne sont pas organisés deux fois par an Les formations des professionnels à la sécurité incendie ne sont tracées dans le registre de sécurité L'absence de carnet sanitaire 	<ul style="list-style-type: none"> Organiser le déménagement du site de Rose des Bois vers les nouveaux locaux Organiser deux exercices d'évacuation par an conformément à la réglementation ; Tracer les formations sécurité incendie dans le registre de sécurité Mettre en place le carnet sanitaire et assurer l'analyse annuelle des légionnelles
Politique globale de prévention et de gestion des risques	<ul style="list-style-type: none"> Des dispositifs de prévention, de contrôle et de maintenance conformes à la réglementation, des opérations de maintenance rigoureusement suivies par l'agent de maintenance et la Direction 	<ul style="list-style-type: none"> L'absence de veille de nuit sur les diffus L'absence d'une astreinte rémunérée sur le SAFT 	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre les négociations entamées pour mettre en place une veille de nuit sur les appartements diffus de Rose des Bois et une astreinte rémunérée sur le SAFT

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des normes HACCP effectives sur l'établissement et appropriées par les professionnels ▪ Une permanence de direction assurée en permanence ▪ L'existence de temps de transmissions (jour/jour, jour/nuit, nuit/jour) ▪ Une veille de nuit structurée, cadrée et efficace : consignes et procédures formalisées, professionnels formés ▪ Une gestion effective des remplacements ▪ L'existence d'un Plan d'alerte cyclonique et de procédure en cas de gale ▪ Un outil de signalement des évènements indésirables mis en place sur les services ▪ La mise en place de l'équipe mobile psychiatrique répond aux problématiques de la population accueillie qui peut présenter un risque pour la sécurité en raison de comportements inadaptés ou violents 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'absence de Plan bleu et de PCA 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Former régulièrement les équipes aux normes HACCP, RABC, entretien des locaux et réactualiser les procédures et les fiches de traçabilité ▪ Mettre aux normes HACCP et RABC la cuisine et la lingerie des futurs locaux de Rose des Bois ▪ Elaborer le PCA et le Plan bleu sur la base des procédures et Plans d'alerte cyclonique ▪ Formaliser la procédure de gestion des remplacements
Prévention des risques professionnels et santé au travail	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un DUERP élaboré ▪ La disponibilité et communication de la direction ▪ Des mesures pour prévenir l'usure professionnels : mobilité interne possible, dispositif de formation, réunions régulières, ... ▪ Des entretiens professionnels organisés tous les deux ans ▪ Des analyses de pratiques organisées régulièrement jusqu'en 2013 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DUERP peu connu des professionnels, ne prenant pas en compte les risques psychosociaux et à réactualiser 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réactualiser le DUERP avec la participation es professionnels et en y intégrant les risques psychosociaux ▪ Sensibiliser les DP-CE aux questions liées au CHSCT ▪ Réorganiser les analyses de pratiques professionnelles régulières sur les deux sites
Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une culture de la bientraitance au cœur de l'établissement ▪ Promotion de la bientraitance au cœur du projet (projet d'établissement, ...) et à travers des 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'absence de référence aux dispositifs de prévention de la maltraitance dans les documents de la loi 2002-2 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intégrer des références à la prévention de la maltraitance dans les outils de la loi 2002-2 ▪ Mettre en place une organisation spécifique en place sur l'établissement pour promouvoir la

	<p>sensibilisations régulières et des formations en lien avec la bientraitance à destination des professionnels de l'établissement</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une organisation permettant l'échange sur les pratiques (nombreux temps de réunion et échanges avec l'ensemble des équipes) ▪ Des analyses de pratiques organisées régulièrement sur le SAFT 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'absence d'une instance de type Commission bientraitance et/ou référents bientraitance pluridisciplinaires 	<p>bientraitance ou prévenir les risques de maltraitance</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réorganiser des analyses de pratiques professionnelles régulières sur les deux sites
--	--	---	---

5.8. L'appréciation globale de l'évaluateur externe

La mission tient à souligner la qualité des échanges lors des entretiens et la forte implication de l'ensemble des professionnels de la structure et de son encadrement pour la bonne marche de l'évaluation externe. Les consultants évaluateurs ont pu accéder à l'ensemble des éléments permettant de réaliser l'évaluation externe de l'établissement dans des conditions tout à fait satisfaisantes, en conformité avec les exigences réglementaires en la matière.

Le bilan de l'évaluation est très positif : L'accompagnement assuré par les professionnels du site de Rose des Bois et du SAFT offre de nombreux gages de qualité par une personnalisation effective de l'accompagnement, formalisée dans les projets personnalisés pour chaque personne accompagnée. **L'accompagnement proposé est adapté et les pratiques professionnelles sont de qualité sur l'ensemble du dispositif CHRS (Internat, appartements diffus et SAFT)**. Les supports d'accompagnement sont variés : prise en charge individuelle, ateliers collectifs, accompagnement sur site ou en extérieur. Le dispositif dans son ensemble permet une excellente prise en compte de chaque situation et du niveau d'autonomie de chacun grâce à l'accueil possible en internat, en appartements diffus ou en famille d'accueil. Les équipes, pluridisciplinaires sont très engagées, respectueuses des usagers, et soucieuses de faire évoluer leurs pratiques en lien avec l'évolution des besoins du public accueilli.

Par ailleurs, les outils obligatoires relatifs aux droits des usagers sont effectifs. Ils font l'objet d'une remise et d'une explicitation systématique. Dans la pratique, les droits des usagers sont globalement bien garantis (libre choix, autonomie, protection, dignité, intimité, expression, confidentialité). Les obligations du CHRS relatives à la sécurité, les risques incendie et les risques sanitaires globalement satisfaites.

En termes d'ouverture et de dynamique partenariale, le CHRS est situé dans un environnement adapté et pertinent au regard du type de public accueilli et du projet porté. De nombreux partenariats sont établis et permettent la complémentarité de l'accompagnement sur tous les niveaux. Des partenariats avec les associations et organismes culturels pourraient être toutefois développés dans le cadre de la mise en place d'activités collectives favorisant la mixité des publics et la démarche d'ouverture de l'établissement. **Les partenaires sont très satisfaits de leur collaboration** avec le CHRS Rose des Bois et le SAFT et soulignent le dynamisme des équipes et la qualité de l'accompagnement proposé.

Si les locaux du site de Rose des Bois sont bien entretenus, ces derniers sont vétustes et exigus pour la vie au quotidien, ils ne permettent pas de proposer une chambre avec salle de bain individuelle aux résidentes et souffrent de nombreux écarts par rapport aux normes actuelles d'hygiène et de confort. Un projet de déménagement est prévu pour 2015. La mission d'évaluation encourage l'établissement à mener à bien ce déménagement.

La poursuite de la structuration de la Démarche Qualité et l'organisation du pilotage des axes d'amélioration, la formation des équipes sur l'évolution des profils des usagers, l'élaboration d'un nouveau Projet d'établissement propre au CHRS afin de bien différencier ses missions de celles du Relais Familial et l'accompagnement au changement induit par la fusion avec la Fondation Père Favron sont les principaux enjeux d'amélioration repérés pour le CHRS.

5.9. Commentaires de l'établissement sur l'évaluation externe

Sur le déroulement de l'évaluation externe	Sur les conclusions de l'évaluation externe
<p>Les deux évaluateuses ont fait preuve de rigueur et de compétence. Elles ont parfaitement su appréhender le fonctionnement de l'établissement et sa stratégies de développement. Elles ont su mettre en place un climat de confiance propice aux échanges avec l'ensemble des personnes rencontrées, autant le personnel que les personnes accueillies</p>	<p>Les conclusions du rapport sont conformes à ce qui a été dit lors du retour à chaud</p>

6. Annexes

6.1. Contrat



FONDATION PERE FAVRON
DIRECTION GENERALE
Service achats

Le candidat remplit un imprimé pour chaque lot et variante

MARCHE DE FOURNITURE
ACTE D'ENGAGEMENT

A - Objet de la consultation et de l'acte d'engagement.

■ **Objet du marché :**

Le présent marché a pour objet : **Prestations de conseil relatives à l'évaluation des établissements sociaux et médico-sociaux**

Pour l'ensemble des établissements de la FONDATION PERE FAVRON

■ **Cet acte d'engagement correspond :**
(Cocher les cases correspondantes.)

1.
 à l'ensemble du marché (en cas de non allotissement).
 au lot n°1 de la procédure de passation du marché (en cas d'allotissement) : Indiquer l'intitulé du lot tel qu'il figure dans l'avis d'appel public à la concurrence ou la lettre de consultation.)

2.
 à l'offre de base.
 à la variante suivante :

B - Engagement du candidat.

B1 - Identification et engagement du candidat :

Après avoir pris connaissance des pièces constitutives du marché suivantes,

- ↳ Le Règlement de Consultation (R.C.)
- ↳ Le Cadre de la Réponse Technique
- ↳ Le Cahier des Charges (C.C.)
- ↳ Les Conditions Générales d'Achats (C.G.A.)

et conformément à leurs clauses et stipulations.

Le signataire WILLIAM BOTTARO CO GERANT

S'engage, sur la base de son offre et pour son propre compte :

(Indiquer le nom commercial et la dénomination sociale du candidat, les adresses de son établissement et de son siège social (si elle est différente de celle de l'établissement), son adresse électronique, ses numéros de téléphone et de télécopie et son numéro SIRET.)

Engage la société EQR CONSEIL sur la base de son offre :

(Indiquer le nom commercial et la dénomination sociale du candidat, les adresses de son établissement et de son siège social (si elle est différente de celle de l'établissement), son adresse électronique, ses numéros de téléphone et de télécopie et son numéro SIRET.)

SAS EQR CONSEIL
68 RUE DE LA CHAUSSÉE D'ANTIN – 75009 PARIS
Téléphone : 01-40-13-03-43 Fax : 01-40-13-03-33
Courriel : eqn@eqrconseil.com
www.eqr-management.com

SIRET 510 818 065 00029

L'ensemble des membres du groupement s'engagent, sur la base de l'offre du groupement ;

(Indiquer le nom commercial et la dénomination sociale de chaque membre du groupement, les adresses de son établissement et de son siège social (si elle est différente de celle de l'établissement), son adresse électronique, ses numéros de téléphone et de télécopie et son numéro SIRET. Identifier le mandataire désigné pour représenter l'ensemble des membres du groupement et coordonner les prestations.)

à livrer les fournitures demandées :
(Cocher les cases correspondantes.)

Aux prix indiqués dans le bordereau prix joint au présent document.

B2 - Répartition des prestations (en cas de groupement conjoint) :

(Les membres du groupement conjoint indiquent dans le tableau ci-dessous la répartition des prestations que chacun d'entre eux s'engage à réaliser.)

Désignation des membres du groupement conjoint	Prestations exécutées par les membres du groupement conjoint	
	Nature de la prestation	Montant HT de la prestation

B3 - Compte (s) à créditer :

(Joindre un ou des relevé(s) d'identité bancaire ou postal.)

▲ Nom de l'établissement bancaire : BANQUE POPULAIRE VAL DE FRANCE

■ Numéro de compte :

Domiciliation du titulaire		BPVF CHASSENEUIL DU POITOU	
Titulaire du compte		SAS EQR CONSEIL	
Code Banque	Code guichet	Numéro de compte	Clé RIB
18707	00711	30121973090	72

B4 - Durée d'exécution du marché :

Le présent marché est conclu pour une durée de : **09 mois** et entrera en vigueur le **1^{er} mars 2014**.

B5 - Délai de validité de l'offre :

Le présent engagement me lie pour le délai de validité des offres indiqué dans le règlement de la consultation, la lettre de consultation ou l'avis d'appel public à la concurrence.

B6 - Délai de livraison :

Le délai de livraison pour le présent marché est de **■** Jour(s) à partir de la réception du bon de commande.

B7 - Domiciliation :

Tout courrier adressé dans le cadre du présent contrat ainsi que tout acte de procédure ne seront valablement opposables à la partie destinataire, qu'adressés au Service achats.

C - Signature de l'offre par le candidat.

Nom, prénom et qualité du signataire (*)	Lieu et date de signature	Signature
WILLIAM BOTTARO CO GERANT	PARIS LE 20 JANVIER 2014	 EQR CONSEIL 69 rue de la Chapelle - 75009 PARIS

(*) Le signataire doit avoir le pouvoir d'engager la personne qu'il représente.

D - Identification du pouvoir adjudicateur (ou de l'entité adjudicatrice).

■ Désignation du pouvoir adjudicateur (ou de l'entité adjudicatrice) :

FONDATION PERE FAVRON
DIRECTION GENERALE
80, Bd Hubert Delisle
BP 380
97456 SAINT PIERRE CEDEX

■ Nom, prénom, qualité du signataire du marché:

M. Christian **BONNEAU** Directeur Général

■ Service habilité à donner les renseignements :

Service Achats

Fondation Père Favron
Foyer Albert Barbot
Bois d'Olives
97432 Ravine des Cabris

Téléphone : 0262 49 93 58

Courriel : service-achats@fevron.org

E - Décision du pouvoir adjudicateur (ou de l'entité adjudicatrice).

La présente offre est acceptée.

A Saint-Pierre, le 13 mars 2014

Signature

1/0

FONDATION PERE FAVRON
Le Directeur Général Adjoint
Philippe BOYER

6.2. Composition des équipes



Elodie ALBRECHT | Consultante sénior

Présentation

Ancienne Directrice Qualité de plusieurs établissements et services médico-sociaux, Elodie Albrecht intervient en tant que Consultante sénior auprès d'ESM depuis 2014.

Dotée d'une solide expérience auprès des acteurs du secteur, elle a travaillé à la construction d'outils adaptés aux besoins et au quotidien des structures. Elle met à l'appui l'accompagnement des établissements dans le pilotage des évolutions internes et externes, dans la mise en œuvre de Démarches Qualité adoptées ainsi que dans le pilotage de projets. Concrètement, l'efficacité des leviers managériaux sont tendus par la mise en œuvre d'une politique d'amélioration continue dans les établissements, elle s'applique à promouvoir les bénéfices de l'évaluation interne et externe pour l'ensemble des acteurs.

Ayant réalisé plusieurs évaluations d'établissements et services médico-sociaux (internes/externes), Elodie dispose d'une expertise opérationnelle approfondie du secteur et de ses enjeux.

Carrière

- Depuis 2014 : Consultante Sénior ESM
- 2013 : Consultante indépendante : Evaluation interne des ESM
- 2012-2013 : Démarche Qualité Groupe Les Familiales
- 2010-2012 : Responsable Qualité ADETH

Formation

- Master Spécialisé en Management de la Qualité à l'ENSAE, Paris
- Thèse postdoctorale : Mise en place d'une Démarche Qualité adaptée au secteur médico-social
- Formation universitaire initiale en Sciences sociales (Licence-Master-Doctorat en cours à l'EHESS, Paris)

Clients

- Agences publiques nationales (ANAP...)
- Associations départementales ou locales (ADAPT 01, ADAPT 02, ADAPT...)
- Entreprises, associations (Association Expérience et Anxiété, Fondation Calera d'Espagne pour la solidarité...)
- Organismes gouvernementaux, établissements et services sociaux et médico-sociaux



Elodie ALBRECHT | Consultante sénior

Références

Accompagnement stratégique, gestion et pilotage de projet :

- ANRP – Formation en région à la phase de pré-généralisation d'un tableau de bord partagé pour le secteur médico-social
- ADAPT 60 – Accompagnement de l'association à l'élaboration du nouveau projet Associatif
- ADAPT Haute-Normandie – Accompagnement de l'association à la mise en place de la démarche qualité
- Les Pénitents – EHPAD (La Mille du Bréil, Paris, Reims) : Mise en place de Démarches Qualité, élaboration d'avis
- ARTPIER – Mise en place de Démarches Qualité, Allocation d'aide

Evaluations internes :

- ANPE – ITEP Le Logis – Accompagnement de l'établissement à l'évaluation interne
- SESSAD Olympe de Gouges 78
- Les Pénitents : EHPAD spécialisé dans l'accueil de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés (La Mille du Bréil)
- AREPH 08 : Siège Social de l'association, ESAT (Fumay), ESAT (Reims), Foyer d'hébergement Les Cocorolles (Fumay), Foyer d'hébergement du Boty (Fumay), MAPs (Reims), SAVS-SAMSAO (Fumay)

Evaluations externes :

- Association Monsieur Vincent : EHPAD Saint Vincent et Saint Maurice (Meuse), EHPAD La Charaise (Ardèche-sur-Cher), EHPAD Sainte-Hélène (Eure-et-Loire), EHPAD Accueil Saint-François (Fontenay-sur-Loire), SSAD de Fontenay-sur-Loire
- Association Partage Accueil : EHPAD « Les Pyrénées » (Haute)
- ASAPEI : Unité de gestion de Florianin (IME Alain de Chantenois, SESSAD Le Laiton, FOT Henri Engulberts)
- ASAPEI : ESAT « La Colline blanche » (Aube)
- ADAPT 16 : Foyer de Vie/Foyer d'hébergement La Belle Vie de Pontivy, IME de Plumelle, IME de Kerdinet
- Fondation Cathos d'Espagne pour la Solidarité : EHPAD « Clairfontaine » (Morbihan), EHPAD « Héol » (Saint-Nazaire)



Marjorie PEREZ | Consultante

Présentation

Marjorie PEREZ est consultante en soins de cabinet EQR, diplômée de l'IEP et de l'IME de Toulouse ainsi que de l'Institut de Santé Publique de Bordeaux, elle a travaillé pour le compte de plusieurs Agences Régionales de Santé (Aquitaine, Auvergne, Haute-Normandie), ce qui lui confère une bonne connaissance du fonctionnement, des enjeux et des stratégies des ARS.

Elle a participé à l'accompagnement de plusieurs maisons de santé, à l'élaboration de stratégies territoriales de santé en milieu urbain comme en milieu rural, et à des missions d'évaluation en santé publique.

Elle possède en outre une bonne connaissance des institutions médico-sociales depuis le parcours de plusieurs missions d'évaluation externe, aussi bien dans le champ du handicap que dans celui de la prise en charge des personnes âgées ou de l'aide sociale à l'enfance.

Consigne

- Depuis novembre 2011 : Consultante EQR
- mai-septembre 2011 : Agence régionale de santé d'Aquitaine
- mars-avril 2011 : Institut Bergonié, Bordeaux
- mars-septembre 2010 : Hôpital Pellegrin, CHU de Bordeaux

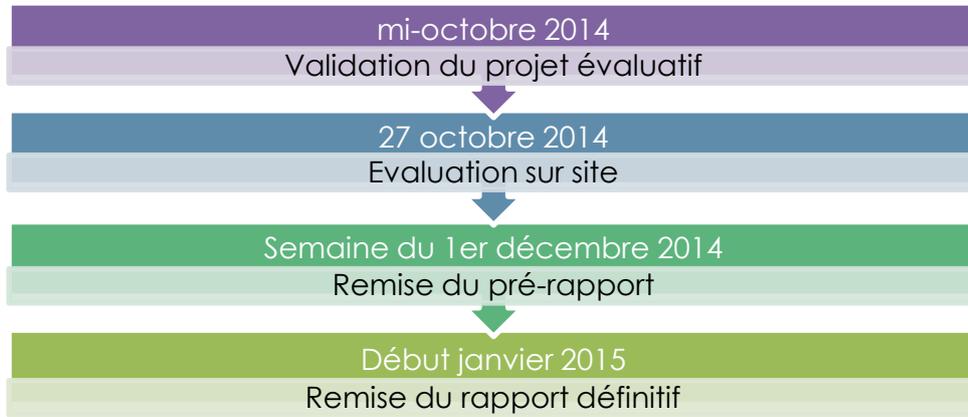
Formation

- IFPED de Bordeaux : Master 2 de « Santé publique, spécialité ingénierie des actions de santé, option promotion de la santé »
- Institut d'Etudes Politiques de Toulouse
- Institut d'Administration des Entreprises de Toulouse : Master 2 « Droit et gestion des entreprises »

Clients

- **Evaluations externes :**
 - ASPEI - ITEP
 - ADAPT 12 : IME, SESSAD, ESAT, SAVS, SAMSAO
 - Fondation « Les Agences d'Aubeuil » : MGS St Charles
 - IJFICAM RMC - CORST : MGS de Colladohmes
 - Mutualité Française Anjou-Normandie : Foyer de vie/FAM/URS, CANSP
 - Association Partage Accueil Solidarité : EHPAD Grenelle, EHPAD Pyrénées
 - ASAPEI : US Auton Val Fleury (SESSAD), US Clémence Cochet
 - ADAPT 10 : MGS de Saes
 - Groupe DC Santé : EHPAD « Les Evandreaux »
- **ÉVALUATION INTERNE**
 - l'élaboration de stratégies territoriales de santé : Pays Home et Tardets, SAN de Sénect, Communauté de communes d'Uzonnais
 - Accompagnement à la création de pôles et maisons de santé pluriprofessionnels : Association « Soigner à Brétigny sur Oge », ARS Auvergne, Ville de Carleins, commune de Sarbannes-sur-Moselle, Communauté de communes d'Oyonnais
 - Évaluation de politiques publiques : ARS Haute-Normandie, Agence française de développement

6.3. Calendrier de réalisation



6.4. Attestation sur l'honneur

EQR CONSEIL, organisme habilité par l'ANESM à procéder à des évaluations externes (n° habilitation H2009-07-039) s'engage sur l'honneur à :

- Respecter et faire respecter les dispositions des articles D.312-197 à D.312-206 du CASF ainsi que les dispositions du cahier des charges prévu à l'annexe 3-10 du CASF.
- Respecter les règles de conduite applicables aux prestataires inscrits, et à les faire respecter à ses équipes intervenant à l'occasion de missions d'évaluation externe :

1. Intégrité

- 1.1. Accomplir une mission avec honnêteté, diligence et responsabilité.
- 1.2. Respecter la loi et faire les révélations requises par les lois et les règlements.
- 1.3. Ne pas prendre part à des activités ou prises illégales d'intérêts.
- 1.4. Respecter et contribuer aux objectifs éthiques et légitimes de leur activité.
- 1.5. Déclarer sans délai au commanditaire et à l'Agence toute modification affectant la situation, le statut, les capacités de l'organisme habilité ou des personnes chargées de réaliser les évaluations.
- 1.6. Ne pas avoir de conflit d'intérêt avec un organisme gestionnaire, une fédération ou tout groupement d'organismes gestionnaires, en lien avec un établissement ou service qu'il évalue.

2. Objectivité

- 2.1. Ne pas prendre part à des activités ou établir des relations qui pourraient compromettre ou risquer de compromettre le caractère impartial d'une évaluation externe.
- 2.2. S'interdire, à l'exception des opérations de facturation qui sont la contrepartie de cette opération, d'avoir, au moment de l'évaluation externe, ou avoir eu, au cours de l'année précédente, d'intérêt financier direct ou indirect dans l'organisme gestionnaire de l'établissement ou du service concerné.
- 2.3. S'interdire, avant l'expiration d'un délai d'une année après la fin de la mission, toute relation professionnelle directe ou indirecte avec l'établissement ou le service qui a été évalué en tout ou partie, ou avec l'organisme gestionnaire.
- 2.4. Ne rien accepter qui pourrait compromettre ou risquer de compromettre un jugement professionnel.
- 2.5. Révéler dans le rapport d'évaluation externe tous les faits matériels dont les organismes habilités auront connaissance et qui, s'ils n'étaient pas révélés, auraient pour conséquence de fausser leur rapport.
- 2.6. À compter du premier jour de la mission d'évaluation et pendant une année après la remise du rapport d'évaluation externe, ne pas prendre, recevoir ou conserver, directement ou indirectement, un intérêt auprès de l'établissement, du service ou de l'organisme gestionnaire dont il est chargé pour tout ou partie de l'évaluation externe, d'une personne qui le contrôle, ou qui est contrôlé par lui au sens de l'article L. 233-3 du code de commerce.
- 2.7. Lorsqu'un organisme habilité est affilié à un réseau national ou international, dont les membres ont un intérêt économique commun et qui n'a pas pour activité exclusive l'évaluation externe, il ne peut postuler auprès d'un établissement, d'un service ou d'un

7.

organisme gestionnaire qui, en vertu d'un contrat conclu avec ce réseau ou avec un membre de ce réseau, bénéficie d'une prestation de services, non directement liée à la mission d'évaluation externe telle que prévue à l'article L. 312-8 du code de l'action sociale et des familles.

- 2.8. A compter de son habilitation, ne pas prendre, recevoir ou conserver, directement ou indirectement, un intérêt de quelque nature avec [une personne dépositaire de l'autorité publique amenée à intervenir dans la décision d'autorisation de l'établissement ou du service dont il assure tout ou partie de l'évaluation.
 - 2.9. Ne pas avoir contribué à l'évaluation interne de l'établissement ou du service concerné qui précède l'évaluation.
3. **Confidentialité**
 - 3.1. Se tenir à une obligation de réserve et de secret à l'égard de toute information connue dans le cadre de l'évaluation exercée.
 - 3.2. Protéger les informations recueillies dans le cadre des évaluations pratiquées.
 - 3.3. Ne pas utiliser ces informations pour en retirer un bénéfice, ou d'une manière qui contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires.
 4. **Compétence**
 - 4.1. Ne s'engager que dans des travaux pour lesquels les connaissances, le savoir-faire et l'expérience nécessaires sont acquis.
 - 4.2. Toujours s'efforcer d'améliorer la compétence, l'efficacité et la qualité des travaux.
 - 4.3. Appliquer les principes fondamentaux déterminés par l'Anesm conformément à ses missions fixées par l'arrêté du 13 avril 2007 approuvant sa convention constitutive, garantissant notamment la qualité des procédures suivies en matière d'évaluation interne et externe, ainsi que leur articulation et leur complémentarité.
 - 4.4. Contribuer à faire progresser les principes fondamentaux visés à l'alinéa précédent en transmettant à l'Anesm, un détail des procédures suivies.
 - 4.5. Alimenter le système d'information conçu par l'Anesm renseignant la mise en oeuvre et le suivi des évaluations dans les établissements et services et la publicité des habilitations des organismes d'évaluation.

A Paris,
Le 31 juillet 2013,

William BOTTARO, co-gérant

Signature



EQR CONSEIL
FONDATION PÈRE FAVRON
PARIS

8.



SAS EQR Conseil

68 rue de la Chaussée d'Antin
75009 Paris
www.eqr-management.com

Tél. : 01 40 13 03 43
Fax : 01 40 13 03 33
Mail : eqr@eqr-management.com